

## Vammaisurheilijoiden lentomatkustaminen

Maiju Richterich



<b>Tekijä(t)</b> Maiju Richterich	
<b>Koulutusohjelma</b> Porvoon matkailun koulutusohjelma Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Porvoo Campus	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Vammaisurheilijoiden lentomatkustaminen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 38 + 3
<p>Tässä opinnäytetyötutkimuksessa pyritään luomaan kuvaa vammaisurheilijoiden lentomatkustamisen nykytilasta tutkien lentomatkustamisen esteettömyyttä. Tutkimuksen avulla kirjoittaja pyrkii ymmärtämään ilmiötä sekä siihen liittyvää terminologiaa, jotta voisi siirtää opimansa työelämään.</p> <p>Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, ja tiedonkeruumenetelminä käytettiin kirjallisia aineistoja sekä teemahaastatteluja, joissa haastateltiin vammaisurheilijoita, joilla on kokemusta lentomatkustamisesta urheilun myötä. Tutkimus on rajattu käyttäen lentomatkustamisen palvelupolkua, joka antaa myös rakennetta tutkimuksen tulososiolle.</p> <p>Tutkimuksen tuloksissa avataan haastattelujen avulla saatua tietoa sekä kehityskohtia. Todetaan, että vaikka lentomatkustamisen esteettömyydessä ja kokemuksessa vammaisurheilijalle on kehitettävää, urheilijat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun.</p> <p>Pohdinnassa verrataan teoriaa ja haastatteluista saatua materiaalia toisiinsa ja todetaan, että esteetön lentomatkustaminen vaatii vielä kehittämistyötä. Luvussa myös reflektoidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä todetaan, että vaikka tutkimuksen olisi pitänyt olla tarkemmin sekä laajempaa aineistoa käyttäen tehty, vastaa se melko hyvin alkuperäiseen tarkoitukseensa eli kuvaamaan ilmiötä.</p>	
<b>Asiasanat</b> vammaisurheilu, lentomatkailu, esteettömyys	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Vammaisurheilu .....	3
2.1	Määritelmät .....	3
2.2	Vammaisurheilu Suomessa.....	5
2.3	Kilpailut .....	6
2.4	Urheilu- ja kilpailuvälineet .....	7
3	Esteetön lentomatkustaminen .....	9
3.1	Esteettömyys .....	9
3.2	Esteettömyys lentomatkustamisessa .....	11
3.2.1	Matkailuinformaatio ja viestintä .....	11
3.2.2	Pysäköintialueet .....	12
3.2.3	Opasteet .....	12
3.2.4	Liikkuminen .....	13
3.2.5	Hinnat .....	13
3.2.6	Liikennemuodot.....	13
3.2.7	Asemat, matkustajaterminaalit ja niihin liittyvät tilat .....	13
3.2.8	Henkilöstön koulutus .....	14
3.3	Lentomatkustamisen palvelupolku .....	14
3.4	Palvelupolku toiminnan tutkimisessa .....	15
4	Tutkimus .....	18
4.1	Teemahaastattelu .....	18
4.2	Teemahaastattelun valmistelu ja toteutus .....	19
5	Tulokset .....	23
5.1	Matkan osto ja matkaan valmistautuminen.....	23
5.2	Lentokentälle saapuminen .....	24
5.3	Lentokentällä .....	24
5.4	Koneeseen nousu .....	25
5.5	Lennon aikana .....	26
5.6	Poistuminen lennolta.....	27
5.7	Poistuminen kentältä.....	27
5.8	Vaihtolento.....	27
5.9	Eritysmatkatavarat / urheiluvälineet .....	28
5.10	Lentokentän ja lentokoneen esteettömyys .....	29
5.11	Kehitysehdotukset ja ideat .....	30
6	Pohdinta.....	32
7	Lähteet .....	36
	Liitteet.....	39

Liite 1. Opinnäytetyötä varten rajattu asiakaspolku.....	39
Liite 2. Haastatteluun rekrytoitaville etukäteen lähetetyt haastattelun teemat .....	40
Liite 3. Haastattelun rakenne.....	41

# 1 Johdanto

Vammaisurheilu on noussut viime vuosina entistä suuremman yleisön tietoisuuteen saadessaan muun muassa enemmän lähetysaikaa televisiosta sekä vammaisurheilijan tullessa valituksi vuoden urheilijaksi suuressa kotimaisessa gaalassa. Suuren yleisön oppiessa erilaisista tavoista urheilla ja kilpailla arvokisoissa, matkailun ammattilaisena samaan aiheeseen tutustuu hieman eri perspektiivistä. Tämän tutkimuksen kirjoittajalle näin kävi samoihin aikoihin, kun hän pohti aihetta opinnäytetyölleen.

Vammaisurheilijat matkustavat niin treenien kuin kisojenkin puolesta ja varsinkin huippu-urheilutasolla nämä matkat kohdistuvat usein ulkomaille. Mutta kuinka vammaisurheilijat saavat kaiken tarvitsemansa välineistön kuljetettua lennoilla perille? Millaista on matkustaa, kun kulkemisen välineenä on pyörätuoli? Entä, kun lennolle on lähdössä joukkueellinen mahdollisesti apuvälineitä käyttäviä ihmisiä, joiden tulee saada perille myös suuri määrä herkkiä ja arvokkaita urheiluvälineitä? Tätä tutkimusta on tehty näiden kysymysten innoittamana, pyrkien selvittämään, millaista on vammaisurheilijoiden lentomatkustaminen.

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä aitojen kokemusten ja teorian avulla kuvaus vammaisurheiluun liittyvän lentomatkustamisen todellisuudesta sekä tuoda esiin mahdollisia kehityskohtia ja -ideoita. Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, joka mahdollistaa kuvailevan sekä ihmislähtöisen tutkimuksen. Tutkimusta varten on kerätty aineistoa niin kirjallisista lähteistä kuin aiheen asiantuntijoita, vammaisurheilijoita, haastatellen.

Toinen tärkeä teema, joka kulkee tiiviisti vammaisurheilijan lentomatkustamisen mukana, on esteettömyys. Esteettömyys on olennainen osa paitsi vammaisen henkilön, myös vammattoman henkilön matkustuskokemusta. Esteettömyys mahdollistaa samat palvelut, tilat ja kokemukset yhdenvertaisesti kaikille, jotka niitä haluavat tai tarvitsevat. Näin ollen myös lentomatkustamisessa esteettömyys vaikuttaa sen jokaiseen vaiheeseen, aina matkan varauksesta kohteeseen.

Tässä tutkimuksessa lentomatkustaminen onkin määritelty polkuna, jonka matkustaja kulkee aikajanalla, joka alkaa matkan varauksesta ja suunnittelusta. Palvelupolku kulkee läpi lentokentän, nostaa kontakteja ja tapahtumia lentokoneeseen noustessa, lennon aikana ja lopulta kohteeseen saapuessa sekä lentokentältä poistuessa. Polku auttaa hahmottamaan vaiheita, joita vammaisurheilija käy läpi lentomatkinsa aikana ja tässä tutkimuksessa myös rajaamaan tutkimuksen teemoja.

Tutkimus aloitetaan avaamalla vammaisurheiluun liittyvää terminologiaa ja kertomalla hie-  
man vammaisurheilulajeista, -liitoista sekä kilpailuista. Vammaisurheilulajeista kuvailta-  
viksi valittiin lajit, joita tutkimuksen haastateltavat edustavat. Näin tuloksia läpikäydessä  
löytyy konteksti, johon peilata saamaansa tietoa esimerkiksi erityismatkatavaroiden suh-  
teen. Tämän jälkeen siirrytään määrittelemään esteettömyyttä ja mitä se tarkoittaa lento-  
matkustamisessa. Samassa luvussa käsitellään myös palvelupolkua, joka kartoittaa lento-  
matkustamisen eri vaiheita. Näin teoriaosuudessa saadaan luotua käsitys vammaisurhei-  
lusta sekä esteettömästä lentomatkustamisesta. Kolmessa viimeisessä luvussa käydään  
läpi tutkimusta ja tutkimukseen valittuja metodeja, tutkimuksen tulokset sekä lopuksi poh-  
dinta. Tuloksiin avataan haastatteluista saatua tietoa, jota pohdinnassa heijastetaan jo  
saatuun teoriaan. Viimeisessä luvussa myös reflektoidaan omaa oppimista sekä tutkimuk-  
sen toteuttamista. Tutkimuksen päätteeksi on löydettävissä lähdeluettelo, sekä liitteet,  
joissa näkee tutkimuksessa käytetyn palvelupolun sekä haastatteluissa käytetyt teemat ja  
rakenteen.

## 2 Vammaisurheilu

Jotta vammaisurheilijoiden lentomatrustamista aiheena pystyttäisiin ymmärtämään, täytyy ensin tietää, mitä on vammaisurheilu ja siinä tarvittava välineistö. Täytyy myös ymmärtää vammaisurheiluun sekä vammaisuuteen liittyvää termistöä, jotta aihetta pystytään käsittelemään oikeita käsitteitä käyttäen. Tässä tutkimuksessa käydäänkin pääpiirteittäin ensin läpi vammaisurheilua avaten sen terminologiaa, sekä vammaisurheilutoimintaa Suomessa.

### 2.1 Määritelmät

Vammaisurheilu ja vammaisurheilija ovat yleiskäsitteitä vammaisten henkilöiden urheilusta ja liikunnasta. Vammaishuippu-urheilijalla sekä vammaisurheilussa päämääränä on urheilijoiden menestyminen arvokilpailuissa, ennen kaikkea Paralympialaisissa ja muissa kuin paralympialajeissa esimerkiksi MM-kilpailuissa. Vammaiseksi henkilöksi määritellään henkilö, jolla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma tai rajoite, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysinäisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. (VAU 2017a; YK-liitto 2015; WHO 2016.)

Vammaisurheilussa on kyse sellaisten henkilöiden liikunnasta, joiden on vamman, sairauden tai muun toimintakyvyn heikentymisen tai sosiaalisen tilanteen vuoksi vaikea osallistua yleisesti tarjolla olevaan liikuntaan ja joiden liikunta vaatii soveltamista ja erityisosaaamista. Tällöin käytetään ilmaisuja erityisliikunta sekä soveltava liikunta. Soveltavan liikunnan kohderyhmään kuuluvat vammaisten lisäksi henkilöt, joiden toimintakyky on selvästi heikentynyt iän tai pitkäaikaissairauden takia. Erityisliikunta-termistä on alettu luopumaan ja käyttämään yhä useammin käsitettä soveltava liikunta, joka on vakiintunut etenkin kansainvälisesti (Adapted Physical Activity). Erityisliikunnassa painotetaan liikkujaa eli erityistä tukea tarvitsevaa sekä hänen erityistarpeitaan, ja termin voidaan katsoa näin eristävän henkilöä yhteisöstä. Soveltavassa liikunnassa paino on itse toiminnassa ja sen sovellettavuudessa kenelle tahansa. (Liikuntaneuvosto 2017; LTS 2017; VAU 2017a.)

Soveltavan liikunnan muunnelmät voivat koskea joko olosuhteita, välineitä tai sääntöjä. Kaikki vammaisurheilu ei ole kuitenkaan sovellettua, vaan osa on aivan omia lajejaan omine sääntöineen ja välineineen, kuten ratakelaus ja maalipallo. Esimerkiksi maalipallo on näkövammaisille tai heikkonäköisille suunnattu joukkuepeli. Peliä pelataan joukkueittain, ja kaikilla pelaajilla on silmien edessä läpinäkymättömät laskettelutyypiset lasit. Pelissä käytetään palloa, jossa on äänilähteenä kulkusia sisällä ja sitä heitetään voimalla

alakautta keilailun tapaan. Peli perustuukin siis kuuloaistiin. Tarkoitus on vierittää pallo vastustajan maalilinjan yli. (Paralympia 2017a; VAU 2017a; VAU 2017b.)

Urheilussa on paljolti kysymys urheilijoiden välisestä kilpailusta, ja jotta kilpailu olisi mielekästä, täytyy urheilun sääntöjen olla selkeät. Tällöin vammaisurheilussa nousevat esiin seikat kuten vamma ryhmät ja luokittelu. Esimerkiksi Paralympialaisissa kilpailevat liikunta-, näkö- sekä kehitysvammaiset urheilijat. Näissä pääluokkia ovat CP-vammaiset, lyhytkasvuiset, urheilijat joilla on amputaatio sekä urheilijat joilla on selkäydinvamma, sokeat, heikkonäköiset ja kehitysvammaiset. Luokittelun suorittavat terveydenhuollon ammattilaiset kuten silmälääkärit, ja lajiasiantuntijat, jotka ovat kouluttautuneet lajin kansainvälisiksi luokittelijoiksi. (VAU 2017a; Paralympia 2017b.)

Erityisurheilu tai soveltava urheilu ovat hieman liian laajoja määritteitä, jos kyseessä on nimenomaan vammaisten henkilöiden urheilu. Vammaisurheilun termistössä vammaisurheilulajien eteen lisätään sana vammais-, kuten vammaisalppiihihto ja vammaisampumaurheilu. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää myös para-alkuliitettä, jos puhe on paralympialajien urheilusta, kuten parauinti sekä parayleisurheilu. Jos sanasta käy jo ilmi, että kyseessä on vammaisurheilulaji, vammais-etuliitettä ei tarvitse lisätä, kuten pyörätuoliceurling, kelkkajääkiekko ja maalipallo. (VAU 2017a.)

Termiä paraurheilu käytetään suomen kielessä synonyyminä vammaishuippu-urheilulle, ja sitä käytetään vain puhuttaessa Paralympialaisista tai paralympialajeista. Käsitettä paraurheilija käytetään urheilijasta, joka kilpailee Paralympialaisissa. Sana Paralympia itsessään juontaa juurensa Kreikan kielestä, jossa "para" tarkoittaa vieressä ja on yhdistetty sanaan olympia. Termi viittaakin siis kisojen järjestämiseen rinnakkain Olympialaisten kanssa. (IPC 2017; VAU 2017a.)

Kesäparalympialaisissa kilpaillaan 22 lajissa ja talviparalympialaisissa kuudessa lajissa. Uuden lajin lisääminen Paralympialaisiin vaatii ainakin laajaa harrastustoimintaa ja kansainvälistä kilpailutoimintaa sekä hyviä tuloksia. Tällä hetkellä on keskustelua lajimäärien lisäämisestä niin kesä- kuin talvikisoihin. Vuoden 2020 Tokion kesäparalympialaisissa uusina lajeina Paralympialaisiin tulevat taekwondo ja sulkapallo. Uusia kesäparalympialajeja ovat myös triathlon ja melonta, jotka olivat Riossa ensimmäistä kertaa virallisina lajeina. Talvilajeista uusin on lumilautailu, jossa kilpailtiin ensimmäistä kertaa vuoden 2014 talviparalympialaisissa. (Paralympia 2017a.)



## 2.2 Vammaisurheilu Suomessa

Arviolta yli miljoona suomalaista kuuluu liikunnan erityisryhmiin, näistä osa käyttää yleisiä liikuntapalveluja, ja osa tarvitsee kohderyhmän tarpeet huomioivaa soveltavaa liikuntaa. Ohjatussa soveltavassa liikunnassa arvioidaan olevan mukana noin 250 000 henkilöä ja suuri osa erityisryhmien liikuntatoiminnasta on kunto- ja virkistysliikuntaa, johon liittyy myös terveystavoitteita. Väestön ikääntyessä soveltavan liikunnan palveluiden merkitys tulee kasvamaan. (Liikuntaneuvosto 2017; LTS 2017; VAU 2017a.)

Suomessa tärkeimmät soveltavan liikunnan toimijat ovat kuntien liikuntatoimet, järjestöt, sosiaali- ja terveyshuollon laitokset sekä koulut. Noin kahdessakymmenessä urheiluliitossa on keskitytty joko molempiin vammaiskilpaurheiluun sekä sovellettuihin palveluihin erityisryhmille, tai keskitytty jompaankumpaan. Joka kymmenes urheiluseura järjestää erityisryhmille toimintaa. (LTS 2017; Saari 2015, 10.)

Kuntien liikuntatoimien käyttömenoista suuntautuu suoraan soveltavaan liikuntaan arviolta noin 7 miljoonaa euroa. Valtakunnallisille ja alueellisille liikuntajärjestöille myönnettyistä toiminta-avustuksista soveltavaa liikuntaa edistävien järjestöjen osuus on vajaat seitsemän prosenttia. Kuntien erityisliikuntapalveluissa on tapahtunut viime vuosikymmeninä paljon kehitystä ja toiminta on laajentunut kunnissa. Vaikka maailmanlaajuisesti tarkasteltuna Suomessa onkin kehittynyt ja edistysellinen liikuntakulttuuri, palveluissa on silti vielä paljon kehitettävää. (LTS 2017; Rikala 2015, 10.)

Esimerkkeinä Suomen järjestötoiminnasta toimivat Paralympiakomitea sekä VAU. Suomen Paralympiakomitea vastaa vammaishuippu-urheilusta ja sen vastuulla on valmistella, valita sekä rahoittaa ja johtaa Suomen joukkue kesä- ja talviparalympialaisiin. Suomen Paralympiakomitea toimii suoraan kansainvälisen kattojärjestön Kansainvälinen Paralympiakomitea IPC:n alla ja vastaa yhteistyössä Olympiakomitean huippu-urheiluyksikön kanssa vammaishuippu-urheilun valmennustoiminnasta ja valmennustuen suuntaamisesta. Paralympiakomitea vastaa vammaishuippu-urheilun kansainvälisestä vaikuttamisesta sekä sen viestinnästä Suomessa. Komitean jäseniä ovat VAU ry sekä 20 lajiliittoa, jotka vastaavat kunkin lajin vammaishuippu-urheilusta. (Paralympia 2017; Saari 2015, 18.)

Toinen merkittävä liitto on Suomen Vammaisurheilu ja -liikunta VAU ry, joka on valtakunnallinen urheilu- ja liikuntajärjestö liikunta-, näkö- ja kehitysvammaisille sekä elinsiirron saaneille ja dialyysissä oleville henkilöille. VAU:n tehtävänä on suunnitella ja kehittää edellä mainittujen ryhmien liikunnan harrastamisen ja kilpailemisen mahdollisuuksia ja olosuhteita. VAU toimii edunvalvojana kilpaurheilussa ja harrasteliikunnassa, muun muassa

harrastusolosuhteita ja harrastamisen edellytyksiä edistään. VAU:n noin 250 jäsenyhdistyksestä ja -seurasta valtaosa on paikallisia vammaisyhdistyksiä, mutta yhä enenevässä määrin jäsenenä on myös urheiluseuroja, joilla on vammaisurheilu- tai erityisryhmätoimintaa. (VAU 2017c; Saari 2015, 20.)

## **2.3 Kilpailut**

Vammaishuippu-urheilu on maajoukkuetasosta toimintaa, jonka koordinoija on Suomen Paralympiakomitea. Vammaishuippu-urheilun päämääränä on vammaisurheilijoiden menestyminen kansainvälisissä arvokilpailuissa, ennen kaikkea Paralympialaisissa ja muiden kuin paralympialajien osalta maailmanmestaruuskilpailuissa tai muissa arvokisoissa. (Paralympia 2017d.)

Vammaisurheilussa järjestetään eri vammaryhmien yhteisiä Suomen mestaruus-kilpailuja eri lajeissa, kuten golfissa, uinnissa, yleisurheilussa, judossa, hiihdossa ja alppihiihdossa. Eri vammaryhmille on kilpailuissa omat sarjat ja luokat, joita avattiin tekstissä aikaisemmin. VAU:n valitsevat urheilijat voivat osallistua muun muassa elinsiirron saaneiden maailmanmestaruus- ja Euroopan mestaruus-kilpailuihin, kehitysvammaisten Special Olympics -maailmankisoihin sekä INAS (The International Federation for Intellectual Impairment Sport) kilpailuihin, näkövammaisten IBSA (the International Blind Sports Federation) World Games -kilpailuihin sekä muihin VAU:n vastuulla olevien lajien kansainvälisiin arvokilpailuihin. Suomen Paralympiakomitea valitsee ja lähettää urheilijat Paralympialaisiin. Integraatiolajeissa lajiliitto vastaa urheilijoiden lähettämisestä arvokilpailuihin. (VAU 2017a; VAU 2017d.)

Special Olympics-järjestö tuottaa ympärivuotista urheilutoimintaa ja urheilukilpailuja yleisesti tunnustetuissa urheilulajeissa lapsille ja aikuisille, joilla on kehitysvamma. Järjestö myös ajaa kehitysvammaisten urheilijoiden etuja ja toimintaa. Järjestön kansainvälisten sääntöjen mukaan jokainen yli 8-vuotias kehitysvammainen urheilija voi osallistua Special Olympics -kisoihin. Urheilijan suorituskyky tai esimerkiksi mahdollinen liikuntarajoite tai -vamma eivät ole esteitä kisoihin osallistumiselle. Special Olympics- kisat ovat kehitysvammaisten henkilöiden pääkilpailut. Tapahtuma järjestetään neljän vuoden välein sekä kesäisin että talvella, kuten Olympialaiset ja Paralympialaiset, mutta parittomina vuosina. (Special Olympics 2017; VAU 2017a; VAU 2017e.)

## 2.4 Urheilu- ja kilpailuvälineet

Osana urheilijan suoritusta on lajiin liittyvä välineistö, oli se sitten urheilussa käytettävät kengät, keihäs tai lasketteluvälineet. Vammaisen henkilön urheillessa täytyykin ottaa huomioon niin lajin kuin myös vamman tuomat tarpeet henkilölle, jotta hänen suorituksensa olisi sekä mahdollinen ja hyvä. Kuten aiemmin tutkimuksessa todettiin, liikunnan muunnellut voivat koskea välineistöä, ja osassa lajeista on täysin omat urheiluvälineensä. Koska tässä työssä ei voida aiheen laajuuden vuoksi kattaa kaikkia lajeja, on kirjoittaja valinnut muutaman esimerkin, joilla voidaan tuoda esille vammaisurheilussa vaadittavia välineitä.

Esimerkit on valittu varsinkin tutkimukseen haastateltujen urheilijoiden perusteella, kuten aiemmin tekstissä kuvailtu maalipallo, jossa välineinä ovat pallo ja suojalasit. Muita haastateltavien urheilulajeja olivat alppiihiihto, ratsastus, purjehdus sekä ratakelaus. Lajeista purjehduksessa ei juuri tarvita apuvälineitä, mutta laji vaatii purjehtijalta hyvää käsien toimintakykyä (VAU 2017f.)

Soveltavassa alppiihhdossa yhdellä suksella laskevilla liikuntavammaisilla on apuna tukisukset tai lajiin suunniteltu proteesi. Liikuntavammaiset kelkkalaskijat käyttävät tukisuksia alppiihhtokelkan kanssa ja näkövammaisilla on apunaan edessä laskeva opaslaskija. Laskettelu lajina sopii myös kehitysvammaisille tai elinsiirron saaneille (Ski 2017). Alla oleva kuva esittää yksisuksista laskettelukelkkaa, jota käyttävät henkilöt, jotka eivät voi käyttää alaraajojaan laskemiseen.



Kuva 1. Istumakelkka (Wikimedia 2010)

Yleisurheilussa pyörätuoliurheilijoilla on juoksulajeja vastaavat kelausmatkat. Kelauksessa käytettävät ratapyörätuolit ja pyörätuoliluokkien heittotuolit sekä erikoisvalmisteiset proteesit räätälöidään jokaiselle urheilijalle henkilökohtaisesti. Pyörätuolikelauksessa käytetään kolmipyöräistä kelaustuolia. Niitä valmistetaan mittatilaustyönä mm. Saksassa, Amerikassa, Australiassa, Iso-Britanniassa ja Japanissa ja sen hinta vaihtelee yleensä 3000 ja 7500 euron välillä. Kelaustuolin vakiovarusteisiin kuuluu lisäksi mm. käsijarru, juomateline pitkillä matkoilla sekä nopeusmittari. Pyörätuolikelauksessa on välttämätöntä käyttää erikoisvalmisteisia hanskoja, joita myydään esimerkiksi Yhdysvalloissa. (VAU 2017g; Mattila 2017.)

Esimerkissä mainitussa vammaisratsastuksessa voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä ja ratkaisuja. Välineet valitaan yksilöllisesti ja niitä käytettäessä tulee aina huomioida myös hevosen hyvinvointi. Välineillä on tarkoitus helpottaa ratsastusta niiltä osin, joihin vamma tuottaa haasteita. Apuvälineiden on oltava sellaisia, etteivät ne estä ratsastajan putoamista, sillä on erittäin vaarallista, jos ratsastaja jää roikkumaan hevosen kyytiin apuvälineiden varassa. Ramppi helpottaa ratsastajan nousua hevosen selkään, siinä on luiska pyörätuolinkäyttäjää varten, ja hevoset on totutettava ramppiin. Apuvälineitä ovat muun muassa turvajalustimet, nappulaohjat, erilaiset satulat ja pehmikkeet sekä raipat. (SRL 2017.)

### **3 Esteetön lentomatkustaminen**

Tutkimuksessa käsitellään vammaisen henkilön tarpeita lentomatkustajana, jolloin esteettömyys ja palveluiden yhdenmukaisuus nousevat keskeiseen rooliin. Jotta voidaan ymmärtää, mitä kaikkea esteettömyys tarkoittaa ja missä asioissa se tulee ottaa huomioon matkustaessa lentäen, täytyy käsitellä esteettömyyttä sekä siihen liittyviä suosituksia sekä säädöksiä. Tässä luvussa avataan esteettömyyden lisäksi lentomatkustamista ilmiönä, sekä havainnollistetaan asiakkaan palvelupolkua henkilön matkustaessa lentäen.

#### **3.1 Esteettömyys**

Esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka mahdollistaa ihmisten asumisen kotonaan sekä sujuvan osallistumisen esimerkiksi työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Se merkitsee palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyys on yhdenvertaisuutta ja osa kestävästä kehitystä. (Invalidiliitto 2017.)

Ympäristö tai rakennus on esteetön, kun se on käyttäjilleen toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Esteetömyydessä ympäristössä tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia. Esteettömyys on välttämätöntä monille ihmisryhmille, mutta auttaa myös muita tilojen käyttäjiä esimerkiksi helpottamalla tavaroiden kuljettamista, siivousta ja tilojen huoltoa. Esteettömyys ei ole vain liikkumisen esteettömyyttä, se on myös näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvää. (Invalidiliitto 2017.)

Esteettömyyden toteuttamiseen matkailussa vaikuttaa myös paikalliset ja kansalliset säännökset, sillä paikallishallinnoilla on usein omat vammaisuus- ja esteettömyyslinjaukset, mikä saattaa johtaa epä johdonmukaiseen kohdealueiden välillä. Vammaisuuden kirjo ja sen edustamat tarpeet myös asettaa matkailun palveluntarjoajalle haasteita, ja palveluita suunnitellessa kannattaakin huomioida vammatyypit erikseen. (Vila, Darcy & González 2015, 269-270.)

Kohteen tai palvelun kilpailukykyjen keskeisiä ominaisuuksia ovat matkailun rakenteet, kustannukset ja arvot sekä turvallisuus. Yhteinen pääelementti näille on turvattujen, rehellisten, korkealaatuisten ja helposti saatavilla olevien tietojen tarjoama merkitys ja laatu. Tiedot matkailutuotteista eivät usein ole yhtenäisiä tai standardoituja, mikä taas heijastaa

erilaisia vammatyyppejä ja tarpeita. Tämä osaltaan saattaa nostaa tuotteiden ja palveluiden kustannuksia, sillä palvelun tarjoajan on on taattava kaikille matkailijoille saatavilla oleva tuote. (Vila, Darcy & González 2015, 269-270.)

Helpottaakseen esteettömän matkailun kehittämistä sekä suunnittelua European Network of Accessible Tourism, ENAT, on luonut menettelysääntöjä joiden pääperiaatteet on valittu vastaamaan tavoitteita, jotka ovat olennainen osa kaikkien saatavilla olevan matkailun ymmärtämistä ja käytäntöä. Näitä periaatteita havainnoidaan alla olevassa listauksessa. Periaatteet perustuvat ENAT-yhdistyksen tavoitteisiin ottaen huomioon asiakastarpeet. Näihin periaatteisiin sitoutumisen myötä ENAT:in jäsenet osoittavat aktiivista sitoutumistaan esteettömään matkailuun niin paperilla, kuin käytännössä. (ENAT 2017.)

1. Yhdenvertaisten oikeuksien tunnustaminen: Kaikilla ihmisillä on oikeus nauttia matkailusta riippumatta heidän taustastaan tai kyvyistään ja oikeutta pyritään edistämään toiminnassa.
2. Henkilökohtainen huomiointi: Kaikki asiakkaat toivotetaan tervetulleiksi ja etusijalle nostetaan heidän yksilöllisten tarpeidensa huomioiminen niiden tyydyttämiseksi.
3. Esteiden poistaminen: Sitoutuminen tuotteiden, palveluiden ja tietojen suunnittelemiseen ja toteuttamiseen esteiden poistamiseksi tai minimoimiseksi, sekä kestävän kehityksen ja kaikille sopivan matkailun edistämiseksi.
4. Tiedon, osaamisen ja taitojen parantaminen: Sitoutuminen ENATin tarjoamien toimintatapojen ja matkailun saavutettavuutta koskevien ohjeiden noudattamiseen. Sitoutuminen jatkuvaan henkilökunnan koulutukseen, jossa otetaan huomioon ihmisen monimuotoisuuden ja vammaisuuden tunnetuksi tekeminen ja varmistetaan, että kaikki asiakkaat ovat tervetulleita ja heitä palvellaan asianmukaisesti.
5. Seuranta: Organisaatio huolehtii, että asiakaspalvelua seurataan ja parannetaan mahdollisuuksien mukaan.
6. Toimijat: Mahdollisuuksien mukaan yhteistyö tapahtuu toimijien kanssa, jotka myös tunnustavat ja kunnioittavat ENATin hyvien toimintatapojen periaatteita.
7. Reklamaatioiden käsittely: Organisaatiossa asiakkaat pystyvät ilmoittamaan mahdollisesta tyytymättömyydestään viestintään tai palveluihin. Kaikki valitukset käsitellään nopeasti ja huolellisesti.
8. Johtamisvastuu: Johtoryhmä sisältää resurssihenkilön, joka vastaa esteettömyyden kysymyksistä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

### **3.2 Esteettömyys lentomatkustamisessa**

Esteettömän matkailun kysyntä tulee kasvamaan, kun väestö kasvaa. Maailman väestöstä noin 15 prosenttia elää vammaan tai rajoitteen kanssa, ja esteettömyys koskee vammaisten henkilöiden lisäksi myös esimerkiksi ikääntyvien tarpeita. Vuoteen 2050 mennessä yli 60-vuotiaiden osuus väestöstä tulee kaksinkertaistumaan, ja vammaiset henkilöiden lisäksi ikääntyvä väestö on suora hyötyjä matkailun esteettömyyden kehityksessä. Yhdessä nämä ryhmät muodostavat yli viidenneksen maailman väestöstä. Muut ryhmät, jotka hyötyvät epäsuorasti parannetusta esteettömyydestä, ovat raskaana olevat, tilapäisesti vammautuneet sekä pienlapsiset perheet. Näin ollen esteettömän palvelun saajia voi olla jopa 31 prosenttia väestöstä. (Amadeus 2017, s4-17; Vila, Darcy & González 2015, 262.)

Asiakaskunta tulee myös olemaan entistä koulutetumpaa ja tottuneempaa teknologiaan, joten esimerkiksi tekoälyn ja mobiilisovellusten kehitys tulee olemaan keskeisessä roolissa matkailualan esteettömyyden kehityksessä. Esteettömyys tarjoaa matkailualalle mahdollisuuden kehittää toimintaansa asiakasystävällisemmäksi ja lisätä samalla liikevaihtoa. Sosiaalisten välttämättömien syiden sekä taloudellisten mahdollisuuksien yhdistelmä tarjoaa alalle ainutlaatuisen kannustimen rakentaa esteetöntä matkustusteollisuutta. (Amadeus 2017, s4-17.)

Seuraavissa luvuissa tutustutaan esteettömyyteen matkailussa ja lentomatkailussa World Tourism Organisationin toimintaohjeiden perusteella. ENAT tarjoaa yleispäteviä ohjeita matkailun esteettömyyden kehittämiseen, mutta UWTO:n suosituksissa esitetään yksityiskohtaisempia toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että vammaisilla henkilöillä on tasapuolisesti muiden kanssa sama fyysinen ympäristö, kuljetus, tiedotus ja viestintä, mukaan lukien tietojärjestelmät ja tieto- ja viestintätekniikka sekä muut avoimet palvelut ja tilat. Esteettömyyden on oltava läsnä koko matkaketjussa, kaikkien sivustojen, palvelujen ja toimintojen väliset yhteydet on suunniteltava ja testattava. Matkaketjun elementtejä ovat esimerkiksi informaatio ja mainonta, kaupunki- ja arkkitehtuuriset ympäristöt, liikennemuodot sekä majoitus, ruokapalvelu ja yleissopimukset. Toimintaohjeita kuvaillaan seuraavissa luvuissa (UNWTO 2013, 5.)

#### **3.2.1 Matkailuinformaatio ja viestintä**

Matkailun kirjallisuudessa ja muussa turismissa käytettävässä mainosmateriaalissa on sisällytettävä selkeät merkinnät esteettömistä palveluista, mieluiten käyttämällä kansainvälisesti tunnettuja symboleja, jotka ovat helposti ymmärrettävissä. Vammaisille matkailijoille

kohdistetun tiedon tulisi olla mahdollisuuksien mukaan sisällytettynä yleisiin matkailutietoihin. Mainosmateriaalissa on mainittava mahdollisuuksien mukaan yhteystiedot palveluihin ja jos tiedot ovat saatavilla vaihtoehtoisissa muodoissa, kuten äänenä. (UNWTO 2013, 5.)

Varausjärjestelmien on oltava helppokäyttöisiä, jotta jokainen matkailija voi suorittaa varauksen itsenäisesti. Varausjärjestelmillä ja verkkosivuilla on myös oltava selkeät tiedot vammaisille matkailijoille tarjottavien palvelujen saatavuudesta asianmukaisten varausjärjestelyjen helpottamiseksi ja tiedon saamiseksi. (UNWTO 2013, 5-7.)

Palveluntarjoajan on mahdollistettava ainakin viittomakielen käyttö, puheeksi muunto, pistekirjoitus ja helppokäyttötoiminnot kuten tekstinsuurennus. Puhelimet ja muut julkiset viestintäjärjestelmät, kuten internet, on suunniteltava ja asetettava saataville käyttöön siten, että kaikki voivat käyttää niitä riippumatta korkeudesta, liikkuvuusongelmista tai aistihäiriöistä. Tätä varten on otettava huomioon laitteen korkeus, lähestymisalue, äänenvahvistus ja tavat joilla tietoja tarjotaan. (UNWTO 2013, 7-8.)

### **3.2.2 Pysäköintialueet**

Pysäköintitiloja, joissa on tunnukset liikuntarajoitteisille henkilöille, on oltava mahdollisimman lähellä rakennusten ja matkailukohteiden maahantulo- ja poistumiskohtia. Matkustajille on myös annettava erityisiä lastaus- ja purkupaikkoja mahdollisimman läheltä sisäänkäyntejä helpottamaan vammaisten matkustajien saapumista ja lähtöä. Yksittäisten pysäköintitilojen on oltava riittävän laajoja, jotta vammaiset matkustajat pääsevät liikkumaan autojen ja pyörätuolien välillä ja sijoitettava siten, että pyörätuolia, sauvoja tai proteesia käyttävien henkilöiden kulku olisi mahdollisimman helppoa. (UNWTO 2013, 7.)

### **3.2.3 Opasteet**

Ilmoittautumis-, sisään-tulo- ja lippumyyntipisteet on merkittävä selkeästi, merkintöjen tulee olla sekä visuaalisia että kuultavissa muun muassa ääniopastein. Esteettömät palvelut ja tilat on merkittävä selkeästi helposti ymmärrettävillä symbolilla. Yleisölle suunnatut tiedot on annettava ajallaan ja ilman lisäkustannuksia saatavilla olevissa muodoissa ja tekniikoissa, jotka soveltuvat erityyppisille vammoille. Palohälytysten pitäisi lähettää sekä visuaalisia että akustisia signaaleja, ja hätäuloskäyntien merkintöjen on oltava selkeitä ja hyvin valaistuja. (UNWTO 2013, 8.)



### **3.2.4 Liikkuminen**

Suunnittelussa on varmistettava, että vammaiset henkilöt pystyvät liikkumaan mahdollisimman itsenäisesti. Käytävien tulee olla vapaita fyysisistä ja visuaalisista esteistä ja niiden leveyden sallia kahden pyörätuolin kulkemisen vierekkäin. Monikerroksisissa rakennuksissa on oltava hissejä, jotka ovat riittävän laajoja pyörätuolia käyttävän henkilön kulun helpottamiseksi. Hissien on oltava helppokäyttöisiksi suunniteltuja esimerkiksi ohjauspainikkeiden sijainnin, pistenäytön merkintöjen ja ääniopastuksen osalta. Rakennetun ympäristön on aina oltava samassa tasossa tai rampilla varustettuja. Tasojen muutoksissa on oltava hissejä tai nostolaitteita. (UNWTO 2013, 8.)

Vammaisella henkilöllä tulee olla pääsy esteettömään WC-tilaan. Näissä tiloissa on otettava huomioon ulottuvuus ja tarvittavat tekniset apuvälineet henkilön siirtämiseksi pyörätuolin ja vessan istuimen välillä. WC-tiloissa on myös oltava järjestelmä, jonka avulla vammaisen henkilö voi tarvittaessa helposti löytää ja käyttää hätävalaistusmerkkejä ja -kytkimiä. (UNWTO 2013, 8.)

### **3.2.5 Hinnat**

Matkailupalvelujen tarjoajien on mahdollisuuksien mukaan tarjottava soveltuvia ympäristöjä ja palveluja vammaisille vierailijoille. Lisäpalveluiden tarjoamiseen tarvittavat lisä kustannukset eivät myöskään saa johtaa vammaisten asiakkaiden hintojen nousuun. (UNWTO 2013, 9.)

### **3.2.6 Liikennemuodot**

Ajoneuvot kuten taksit, junat, lentokoneet ja lähiliikenteen lautat on suunniteltava siten, että vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden turvallinen, mukava ja tasapuolinen liikennöinti on mahdollista. Matkustajille ennen matkaa tai matkan aikana annettaviin tietoihin on otettava huomioon aistivammaisten tarpeet ja niiden on oltava saatavilla visuaalisesti ja akustisesti. Yleinen- ja hätäevakuointimenettelyjen informaatio on annettava vaihtoehtoisissa muodoissa, mukaan lukien viittomakieli ja pistekirjoitus. (UNWTO 2013, 9.)

### **3.2.7 Asemat, matkustajaterminaalit ja niihin liittyvät tilat**

Vammaisilla matkustajilla on oltava esteetön pääsy kaikkiin terminaalien, asemien ja muiden vastaavien tilojen kuljetuksiin. Aina kun mahdollista, tilojen tulee olla samalla tasolla tai rampein, nostolaittein tai hissein varustettuja niissä kohdin, missä on korkeusmuutoksia. Kaikissa annetuissa tiedoissa on otettava huomioon aistivammaisten tarpeet, ja tieto-

jen on oltava saatavissa visuaalisessa ja kuunneltavassa muodossa. Molempien vaihtoehtojen on oltava yleisön saatavilla olosuhteissa, joissa ympäristön melu, valaistus ja valon kontrasti kuvion ja taustan välillä eivät häiritse. Tietoa on oltava saatavilla vaihtoehtoisissa viestintäkanavissa, kuten verkkosivustoilla tai mobiililaitteiden sovelluksissa. Kulkuvälineiden on oltava helposti saavutettavissa, mahdollisimman yksinkertaisia käyttää ja avun on oltava saatavilla tarvittaessa. Pyörätuolilla kulkevien henkilöiden, jotka joutuvat käyttämään esimerkiksi erityisiä lennolle tarkoitettuja tuoleja lentokoneeseen noustessa, pitäisi pystyä tekemään tuolin vaihdos mahdollisimman lähellä kuljetusta ja pyörätuolit on käsiteltävä, varastoitava ja kuljetettava siten, että ne eivät kolhiinnu ja voidaan palauttaa välittömästi saapumisen yhteydessä käyttäjälleen. (UNWTO 2013, 9.)

### **3.2.8 Henkilöstön koulutus**

Matkailualalla työskentelevällä henkilökunnalla on merkittävä rooli mahdollisten puutteiden vähentämisessä tai yllättävien vaikeuksien sattuessa avustamisessa. Tietoisuuden lisääminen vammaisuudesta ja asiakaspalvelun kehittäminen voivat minimoida matkustajien kohtaamia esteitä, ja henkilöstön on oltava valmis tunnistamaan, ymmärtämään ja käsittelemään vammaisten asiakkaiden tarpeita. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimuksen (2006) mukaan henkilöstön on saatava vammaisten oikeuksia koskeva asianmukainen koulutus parantaakseen kyseisten oikeuksien takaamaa apua ja palveluja sekä seurata ja tarjota tarvittavia palveluja ja selittää laitojen toimintaa. Henkilöstöön tulee kuulua työntekijöitä, jotka osaavat viestiä esimerkiksi viittojen. (UNWTO 2013, 14.)

Henkilöstöä on koulutettava kohtelevaan vammaisia henkilöitä huomaavaisesti ja tehokkaasti, antamaan täydelliset tiedot saatavilla olevista palveluista sekä helpottamaan pääsyä vaikeasti saavutettavissa oleviin palveluihin. Henkilöstön on tarjottava vammaisille henkilöille suunnattua tietoa liikkuvuuden apuvälineistä ja teknisistä laitteista mukaan lukien uudet teknologiat ja muut apuvälineet sekä tukipalvelut, jotka ovat saatavilla. Henkilöstöä tulee myös kouluttaa vammaisten evakuoimiseksi hätätilanteessa. (UNWTO 2013, 14.)

### **3.3 Lentomatkustamisen palvelupolku**

Tämän tutkimuksen jäsentelyn ja aiheen rajaamisen kannalta on tärkeää hahmotella lentomatkustamisen palvelupolku, sen selvittämiseksi, mitä lentomatkustaminen pitää sisälleen matkustajan ja palveluntarjoajan näkökulmasta. Palvelupolku on palvelukokonaisuus

den kuvaus, joka osoittaa kuinka asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan vaiheisiin, palvelutuokioihin, jotka taas sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelu on myös monesti usean palveluntuottajan yhteisesti tarjoama, ja esimerkiksi tilan ja asiakaspalvelun voi tuottaa eri yritys. Asiakkaalle palvelu näyttäytyy kuitenkin yhtenä palveluna, jolloin yhdenmukainen toiminta on tärkeää. Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset. Palveluntarjoaja pyrkii ohjaamaan ja ennakoimaan asiakkaan toimintaa suunnittelemalla etukäteen asiakkaan palvelupolun ja siinä kohdattavat kontaktipisteet. (Tuulaniemi 2011, 80–81.)

Käyttäytymistä pyritään ohjaamaan myös palveluympäristöllä, jolla on suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Ympäristöt voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia ympäristöjä. Myös erilaiset fyysiset tavarat liittyvät usein palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen, jolloin tavarat mahdollistavat palvelun kuluttamisen tai toimivat todisteina käyttöoikeudesta palveluun. Näitä ovat esimerkiksi pankkikortit, matkaliput ja elektroniset avaimet. (Tuulaniemi 2011, 82.)

Palvelupolku voidaan myös jakaa eri vaiheisiin asiakkaan näkökulmasta, jolloin jako toteutuu kolmessa vaiheessa: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon eli itse palvelun tai tuotteen. Esipalveluvaiheessa valmistellaan, tällöin asiakas on esimerkiksi varannut liput palveluun. Jälkipalvelulla taas tarkoitetaan asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen, kuten asiakaspalautetta. (Tuulaniemi 2011, 79.)

### **3.4 Palvelupolku toiminnan tutkimisessa**

Palvelupolun kartoitus voi paljastaa eri vaiheita itsenäisten kanavien välillä, jotka eivät ole asiakkaalle miellyttäviä, sekä prosesseja, joissa esimerkiksi lentoyhtiö turhaan toistaa jotain toimintaa. Kartoitus voi myös paljastaa asiakkaiden stressipisteitä matkan varrella. Tämän lisäksi kartoituksessa voidaan hahmotella mahdollisuuksia kehittää asiakastyytyväisyyttä sekä matkakokemusta. Eri palvelutuokioiden hahmottaminen auttaa ymmärtämään, mitkä vaiheet ovat tärkeimpiä tutkitulle asiakasryhmälle ja sitä kautta, mihin lentoyhtiön tulee panostaa kehittääkseen asiakaskokemuksiaan. (Dent 2013.)

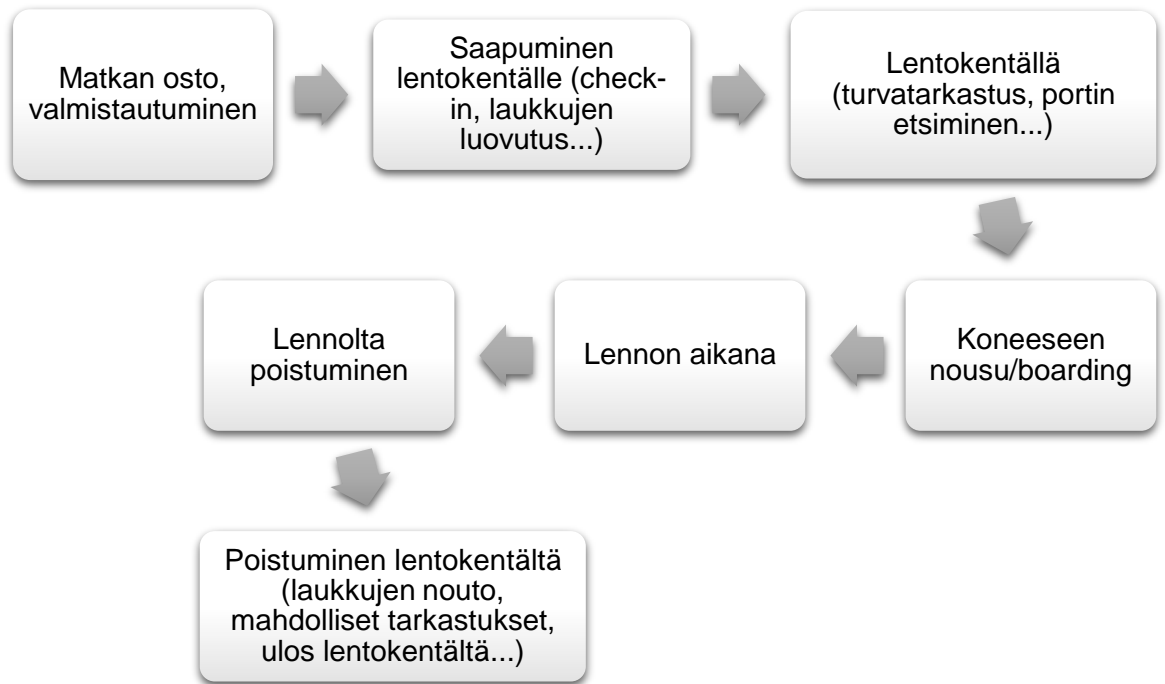
Palvelupolun kartoittaminen voidaan aloittaa asiakasryhmien hahmottamisella. Ryhmitteilyä käyttämällä voidaan hahmottaa palvelupolun kulkua, sen palvelutuokioita sekä kuinka

tärkeitä ne ovat kyseiselle asiakasryhmälle. Lentoyhtiön toiminnalle on tärkeää keskittyä ymmärtämään asiakasryhmiä ja näiden erityistarpeita (Dent 2013). Alla olevaan kaavioon kirjoittaja on avannut tekstissä käytettäviä esimerkkejä asiakasryhmistä, joita käytetään palvelupolun kartoittamisessa. Tämän tutkimuksen kannalta oleellinen asiakasryhmä ovat erityismatkustajat. Tällä asiakasryhmällä on erityistarpeita, kuten pyörätuolilla liikkuvat, ja heille on tärkeää hyvät yhteydet ja fyysinen liikkuminen prosessin läpi check-inistä turvatarkastuksista sekä lennon aikana matkustamohenkilökunnan tietoisuudesta erityistarpeiden huomioimiseksi. (Dent 2013.)

Taulukko 1. Asiakasryhmäesimerkkejä Dentiä mukaillen (Dent 2013)

Business	Lomalainen	Perhe/Ryhmä	Erityismatkustaja
Työn vuoksi matkustava asiakas	Seikkailumatkalla oleva pariskunta	Perhe, jossa on kaksi aikuista ja kaksi alle 10-vuotiaasta lasta vierailemassa ystävien luona	Asiakas, joka matkustaa yksin ja tarvitsee esimerkiksi pyörätuolia

Kun asiakasryhmät on luotu, seuraava vaihe on määritellä lentomatkustamisen vaiheet ryhmien näkökulmista. Näin saadaan hahmoteltua jokaisen vaiheen vaikutus ja tärkeys asiakasryhmien kokemuksiin. Lisäksi määrittely ja vaiheiden seuranta auttaa hahmottamaan, kuinka tärkeitä eri palvelutuokiot ovat kullekin asiakasryhmälle (Dent 2013). Joka palvelupolun vaiheelle voidaan tunnistaa eri elementtejä, ja alla olevaan kuvioon kirjoittaja on hahmotellut tutkimuksessa käytetyn palvelupolun pääotsikot. Esimerkiksi palvelutuokion ”lennon aikana” huomioitavia kontaktipisteitä ovat lennon aikana olevat palvelut, kuten ruokailu, viihde ja internet-yhteys. Tässä palvelutuokiossa lentoyhtiöllä on erilaisia vuorovaikutustilanteita eri asiakasryhmien kanssa, ja kontaktipisteiden painoarvo voi olla eri. (Dent 2013.)



Kuvio 1. Tutkimuksessa käytetty palvelupolku

## 4 Tutkimus

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on luoda kuvaa vammaisurheilijoiden lentomatkustamisen nykytilasta, tutkien lentomatkustamisen esteettömyyttä myös urheilijan mahdolliset erityismatkatavarat huomioiden. Työn luonteen vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, sillä laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkittavaa aihetta. (Kananen 2008, 24.)

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaalia maailman. Laadulliseen tutkimukseen liittyykin suora kontakti tutkittavan ja tutkijan välillä, sillä tutkija menee ilmiön pariin havainnoidakseen tai haastatellakseen. Laadullinen tutkimus on usein kuvailevaa, tutkija on kiinnostunut prosesseista, merkityksistä ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. Tutkitaan siis pääasiassa prosesseja, joihin tilastollisin analyysin on lähes mahdotonta pureutua prosessien ja ilmiöiden monimutkaisuuden vuoksi. Tutkimuksen päättelyn logiikassa edetään usein havainnoista tuloksiin. (Kananen 2008, 25.)

Tutkimuksen kuvailevan, ihmistä lähelle tulevan sekä syvällisempää ymmärrystä tavoittelevan luonteen lisäksi valintaan vaikutti myös laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun menetelmät sekä etenemisen luonne. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat haastattelut sekä teorian hankinta, joita verrataan toisiinsa, jotta tutkittavasta aiheesta saataisiin mahdollisimman realistinen ja ajankohtainen kuva.

### 4.1 Teemahaastattelu

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui vammaisurheilijoille tehtävät teemahaastattelut. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä sopii tämän tutkimuksen toteuttamiseen, sillä aiheesta on tietoa, kuinka esteettömyys lentokentillä ja -koneissa sekä erityismatkatavaroiden kuljetus teoriassa toimii. Jotta tutkimukseen saadaan käytännön tietoa ja kokemuksia, on kirjoittajasta olennaisinta sekä tehokkainta saada itse tutkittavien henkilöiden, vammaisurheilijoiden, näkökulma esille.

Haastattelut voidaan jakaa neljään luokkaan, jotka ovat strukturoidut haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, teemahaastattelut sekä avoimet haastattelut. Luokittelu tapahtuu haastattelun rakenteen mukaan, kuten alla olevasta taulukosta voi todeta. Tutkimuksessa haastateltavat valitaan tiedon saantia silmällä pitäen, eli valitaan tapaukset, kuten asiantuntijat tai asianomaiset, joilta saadaan ilmiön kannalta parasta tietoa. Teemahaastattelussa haastatteluja on vähän, ja saatu tieto on syvällistä. (Kananen 2008, 73-76.)

Taulukko 2. Haastattelutyyppien luokittelu Kanasen teosta mukaillen (Kananen 2008, 73)

Strukturoitu haastattelu	Puolistrukturoitu haastattelu	Teemahaastattelu	Avoin haastattelu
Muodoltaan tiukasti ennakkoon määritelty, kysymykset ja vastausvaihtoehdot on annettu lomakkeelle.	Haastattelussa on lomakekyselyn kysymykset, mutta ne ovat avoimia eli vastausvaihtoehdot puuttuvat.	Ennakkoon määritelty haastateltavan kanssa käytävät aihealueet eli teemat. Teemat käydään haastateltavan kanssa läpi ja pyritään varmistamaan koko ilmiön osa-alueiden mukaantulo.	Vastaa lähinnä keskustelua valitusta aihealueesta

Tässä tutkimuksessa on valittu otannaksi asianomaiset eli vammaisurheilijat, jotka kilpailevat myös Suomen ulkopuolella. Heillä on aito kokemus ilmiöstä – vammaisurheilijoiden lentomatkustamisesta – ja ovat he eläneet ilmiön kanssa. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluin, sillä ne tarjoavat tutkijalle riittävän väljyyden, mutta antavat mahdollisuuden rajata keskustelussa läpikäytäviä aiheita.

#### 4.2 Teemahaastattelun valmistelu ja toteutus

Haastateltavia opinnäytetyötutkimukseen etsittiin lähinnä kahden ratkaisevan piirteen perusteella:

- Vammaisurheilija, jolla on kokemusta lentomatkustamisesta lajin vuoksi.
- Yhteystiedot löytyvät joko suoraan urheilijalle tai liiton kautta

Kriteerit kirjoittaja perustelee sillä, ettei halua rajata urheilijoita laajemman otannan vuoksi pelkästään ammattitason paraurheilijoihin, vaan myös muihin lajinsa vuoksi matkustaviin vammaisurheilijoihin. Kirjottaja myös lähestyi useita eri lajien ja vammaluokkien edustajia saadakseen mahdollisimman laajan ymmärryksen aiheesta sekä kattaakseen mahdollisimman monipuolisesti erilaiset tarpeet esteettömyydelle. Rekrytoitavat vastasivat aktiivisimmin suoriin yhteydenottoihin, mutta myös valmentajien ja liittojen kautta.

Haastateltavat saivat tutkimuskutsun ohessa materiaalia läpikäytävistä teemoista, joista myös keskusteltiin yhdessä ennen haastattelun alkamista. Tutkimuksessa teemat ja ennalta valmistellut kysymykset rajattiin vammaisurheilijan kokemuksiin esteettömyydestä

palveluiden yhdenmukaisuudesta käyttäen apuna lentomatrustamisen palvelupolkua ja siinä esiintyviä kontaktikohtia. Teemahaastattelun ennakoon määritellyt teemat ohjaavat ja varmistavat kaikkien ennakoon ajateltujen osa-alueiden mukaantulon. Teemoittelulla pyritään käymään läpi mahdollisimman tarkasti ilmiön alue, mutta liian tiukka suunnittelu vähentää haastattelutilanteen aitoutta laadullisen tutkimuksen näkökulmasta (Kananen 2008, 77–79). Tämän vuoksi haastateltaville annettiin tilaa kertoa kokemuksistaan vapaasti, ja keskustelu sai paikoin kulkea jopa ennakoidun rakenteen ohi, tutkijan rakentaessa siltaa teemojen sekä vapaan keskustelun välille.

Tutkimukseen saatiin viisi Suomea edustavaa vammaisurheilijaa, joista kolme kilpailee Paralympialaisissa sekä arvokisoissa ja kaksi on kilpauransa alkumetreillä. Haastattelut toteutettiin suomeksi ja anonymisti, jotta haastateltavat voisivat mahdollisimman vapautuneesti kertoa kokemuksiaan sekä mielipiteitään. Osa haastatteluista tehtiin videopuhelupalvelu Skypellä haastateltavien ja tutkijan etäisyyden vuoksi, ja osassa haastatteluista kirjoittaja pääsi tapaamaan haastateltavia pääkaupunkiseudulla henkilökohtaisesti. Alla olevassa kaaviossa havainnollistetaan haastateltavien tunnistamiseen käytettäviä nimikkeitä sekä haastattelujen tarkemmat tiedot.

Taulukko 3. Haastattelut

Henkilö	Urheilulaji	Paikka	Aika	Haastattelun kesto
H1	Purjehdus	Skype-haastattelu	09:00 24.10.2017	00:44:20
H2	Pyörätuolikelous	Holiday Inn Helsinki Messukeskus	11:30 26.10.2017	00:48:29
H3	Maalipallo	Lost in Helsinki -ravintola	17:30 27.10.2017	00:43:26
H4	Istuma-alppihiihto	Skype-haastattelu	13:00 29.10.2017	00:41:29
H5	Ratsastus	Espresso House-kahvila	17:00 29.10.2017	00:40:59

Tämän tutkimuksen aineiston keruussa käytettiin äänen tallennusta. Tekniikka tuo varmuutta ja lisää tulosten luotettavuutta, sillä tallenteet litteroidaan, eli puretaan kirjalliseen muotoon, jolloin niitä voidaan käsitellä manuaalisesti tai ohjelmallisesti. Haastatteluaineisto kirjoitetaan tekstiksi mahdollisen sanatarkasti, vaikka toisaalta tutkija joutuu ratkaisemaan, mitä kaikkea hän litteroi, sillä se on hidas työvaihe. Tässä tutkimuksessa käytetään proposiotasoa, jossa kirjataan ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö ylös,



sillä tutkimuksen kannalta on keskeisintä saada itse ilmiöön liittyvää tietoa sekä haastattelujen kokemuksia. (Kananen 2008, 80-81.)

Jotta haastatteluista sekä kirjallisuudesta saatua aineistoa voitaisiin käyttää, täytyy sitä analysoida. Analyysi on aineiston koodausta, lajittelua ja tiedon muokkausta. Litteroitu aineisto vaatii ennen analysointia työstämisen muotoon, joka mahdollistaa analyysin. Tietoja tiivistetään ja yksinkertaistetaan teemoittelulla. Teemoittelussa voidaan pelkistää käytämällä sitaattia (Kananen 2008, 88-91). Teemoittelu on teemahaastatteluissa yksi analysointitapa, ja vaikka teemat ovat ennalta harkittuja, saattaa aineistosta nousta uusia teemoja, kuten tässä tutkimuksessa palvelupolun lisäksi tulivat esimerkiksi vaihtolennot. Teemoittelussa kunkin teeman alle kootaan haastatteluista teemaan liittyvät kohdat tai niiden tiivistelmät (Kananen 2008, 91). Tämä keino helpottaa aineiston jäsentelyä ja tärkeimpien seikkojen esille tuontia.

Jotta tämä tutkimus olisi luotettava, sen tulee olla objektiivista. Tutkimusasetelmassa on monia muuttujia: tutkimuksen kohde, tutkija ja tutkimusmenetelmät. Tutkimusprosessin jokaiseen vaiheeseen liittyy virhemahdollisuus, mutta niiden tiedostaminen auttaa pienentämään uhkatekijöiden vaikutusta työn laatuun. Tutkimusprosessin alkuvaiheissa tiedonkeruussa tehdyt virheet ovat tutkimuksen kannalta kohtalokkaita, sillä väärin kerätystä aineistosta ei saa luotettavaa tulosta. Yksinkertaisilla teknisillä ratkaisuilla voidaan pyrkiä varmistamaan esimerkiksi haastattelujen tekninen tulkittavuus, joista esimerkiksi haastattelujen nauhoittamista voidaan pitää perusedellytyksenä tiedon aitoudelle. (Kananen 2008, 121-122.)

Reaktiivisuus tuottaa myös ongelman luotettavuuteen, sillä tutkija ja tutkimusasetelma vaikuttavat tutkittavaan ja sitä kautta tutkimustuloksiin. Tutkijan vaikutusta ei voida täysin poistaa, varsinkaan haastattelututkimuksessa (Kananen 2008, 122-123). Tutkimuksessa reaktiivisuutta voidaan pyrkiä pienentämään tiedostamalla vaikuttamista ja pyrkimällä olemaan vaikuttamatta esimerkiksi haastateltaviin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus voidaan ymmärtää tulkinnan samankaltaisuutena tulkitsijasta toiseen, jolloin kyseessä on eräänlainen tulkinnan ristiriidattomuus. Aineistoa tulee olla riittävästi, sen tulee olla kattavaa ja analyysin tulee olla arvioitavaa, eli tutkimuksen tulee olla hyvin dokumentoitua, jotta ratkaisuja ja päätelmiä voitaisiin tehdä myös jälkikäteen ja ulkopuolinen arvioitsija voisi toistaa analyysin ja todeta tulokset. (Kananen 2008, 125-125.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty useita lähteitä ja aineiston keruun tapoja sekä haastattelukysymyksiä on tarkistettu opinnäytetyön ohjaajalla. Haastateltavia kohdeltiin tasapuolisesti, ja kaikkien kanssa käytiin haastattelu läpi käyttäen samaa rakennetta. Tutkimuksen tekijä ei ilmaissut omia mielipiteitään taikka ennakkokäsityksiään haastattelujen yhteydessä ollakseen vaikuttamatta haastateltavien vastauksiin. Kaikki haastattelut kestivät suunnilleen yhtä kauan, ja niiden analysointi tapahtui mahdollisimman läpinäkyvästi ja teemojen sekä teorian perusteella.

## 5 Tulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen haastattelujen tulokset. Jokainen haastattelu kulki omalla painollaan ja oli näin hieman erilainen, mutta tästä huolimatta jokaiselta haastattelulta kysyttiin samat kysymykset, jotta halutut teemat tuli käsitellyiksi. Tulokset esitellään aiemmin tutkimuksessa hahmotellun asiakaspolun avulla, ja niitä havainnoidaan paikoin haastateltavien sitaateilla.

Haastatteluissa keskityttiin kokemusten ja tarinoiden keräämiseen, ensimmäisessä osuudessa haastateltava vastasi kysymyksiin, joilla pyrittiin luomaan keskusteluyhteyttä ja esittelemään haastateltava ja haastattelija toisilleen. Haastattelut aloitettiin laajemmilla kysymyksillä, jotka esittelivät teemoja, ja haastattelun edetessä siirryttiin kysymyksiin, jotka tarkemmin vastasivat tutkittaviin teemoihin. Lopuksi haastateltavilta kysyttiin mielipiteitä ja kokemuksia lentokenttien sekä lentokoneiden esteettömyydestä. Haastateltavat ilmoitetaan aiemmin heille annettujen nimikkeiden avulla luvatus anonymiteetin varmistamiseksi.

### 5.1 Matkan osto ja matkaan valmistautuminen

Monella haastateltavalla liitto tai valmentajat olivat matkan suunnitteleva ja varaava osapuoli. H1 kertoi, että hänen matkojensa varaus tapahtuu Paralympiakomitean kautta automaattisesti, isommilla kokoonpanoilla ryhmävarauksena. Poikkeuksena H4 ja H5, joiden matkat varaavat heidän vanhemmat tai he itse. Kukaan haastateltavista ei kertonut valmistautuvansa matkaan erityisemmin kuin pakkaamalla ja ilmoittamalla erityismatkatavarat lentoyhtiölle. Kaikkien kohdalla erityisen tärkeäksi seikaksi matkan valmistelussa kuitenkin nousi informaation kulku asiakkaiden ja palveluntarjoajan välillä, jotta matkalle lähtijät saavat tarvitsemansa tiedon matkatavaroiden kuljettamiseen liittyvistä säännöistä, ja jotta tieto asiakkaan matkatavaroista kulkisi saumattomasti lentoyhtiölle.

Mutta ehkä suurin ongelma on netin kautta tilatessa, siinä kun menee käytännössä checkaamaan itsensä sisään. Niillä ei ole todellista käsitystä siitä tavarasta, mitä meillä on mukana, ainakaan siinä laajuudessa mitä pitäisi olla. (H2 2017.)

H2 totesi, että maajoukkueiden matkat varataan Suomen Urheiluliiton kautta suoraan, jolloin ei joudu itse valmistelemaan matkaa. Hänen mukaansa maajoukkueen jäsenillä on omat profiilit, joissa on ilmoitettuina erityismatkatavaroina kulkevien urheiluvälineiden tiedot. Muutoin valmentaja tai urheilija suorittaa matkavaraukset itse, joten joukkueena kulkeminen on sinänsä helpompaa. Itse varatessa lennot valitaan usein halvemman vaihtoehdon mukaan, jolloin erityismatkatavaroiden ilmoittaminen voi olla vaikeampaa. Paikoin

on myös sekä kenttähenkilökunnalle että urheilijalle itselleen epäselvää, mitkä tavarat luokitellaan apuvälineiksi, jolloin ne voisi kuljettaa ilmaiseksi mukana.

## **5.2 Lentokentälle saapuminen**

Suurin osa haastateltavista saapuu lentokentälle julkisilla liikennevälineillä tai taksilla. H2 ja H1 mainitsivat saapuvansa lentokentälle ajoittain omalla autolla ja jättävänsä autonsa invalidipaikalle matkan ajaksi. Haastatteluissa nousi esille tarve rauhallisemmalle purku- ja lastauslaiturille lentokentän taksialueella, jossa hitaammat ja isommalla tavaramäärällä liikkeellä olevat matkustajat saavat toimia häiriöttä vilkkaimpinakin kellonaikoina.

## **5.3 Lentokentällä**

Jokainen haastateltava totesi, että lentokentällä kuluu pitkiä aikoja, sillä heidät pyydetään kentälle ennen muita matkustajia. Tästä huolimatta lentokoneita aletaan usein täyttämään myöhässä siihen nähden, että matkaan on tulossa esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvia henkilöitä. Haastateltavat myös kaikki mainitsivat halunsa matkustaa mahdollisimman itsenäisesti, ja kokivat lentokentän avustajat usein rajoittaviksi ja liian huolehtiviksi. Suuri osa haastateltavista kuitenkin korosti Suomessa olevan keskimäärin parempaa palvelua ja ymmärrys vammaisten henkilöiden kanssa toimimisesta kuin muualla.

Esimerkkinä muidenkin haastateltavien samankaltaisista tarinoista H1:n tapaus. H1 liikkuu lentokentällä ja koneessa kävelykepin ja oman avustajan kanssa, joskus myös lentokenttien pyörätuoleilla. Hän mainitsi pitävänsä erityisesti kenttien liikkuvista lattioista, sillä ne helpottavat ja nopeuttavat liikkumista. H1 on kokeillut lentokenttien tarjoamia avustajapalveluja ulkomailla, mutta mieluummin kulkee itse, sillä kokee olevansa kentän avustajan kanssa kiinni ”systeemissä”:

Sen kentän avustajan on pidettävä susta huolta alusta asti siihen, että pääset portille. Sitten olin sellaisessa karsinassa, joka oli rajattu sellaisella lippusiimalla, silleen ”tästä et sitten saa poistua”. Oli vähä semmoista, että voisin poistua, haluaisin poistua, ja muualla käydä... Et se oli vähän sellainen negatiivinen kokemus. Mieluummin mä sitten kävelen sinne, mutta siinä on se oma riski, että myöhästy.

– Omia oikeuksia rajataan, kun otat sen palvelun, sitten olet siinä systeemissä. Tuli sellainen olo, ettei pääse kesken pois. Kun menin siihen tuoliin, niin oli kuin olisin enempi vammaisen kuin olenkaan. (H1 2017.)

H2:n mukaan lähtöselvityksissä voi kestää todella pitkään kunnollisen informaation puuttessa joukkueena liikkuesssa, eivätkä he käytä yleensä avustajapalveluita, vaan kuljettavat tavarat itse. Hän myös kulkee mieluummin omalla kuin lentokentän pyörätuolilla portille

asti, jolloin pyörätuoli siirretään ruumaan ja hänet kannetaan lentokoneeseen. H2:sella ja H3:sella oli H1:stä vastaavat kokemukset ulkomaisesta lentokentästä, jonne heidät on viety ”karsinaan” odottamaan lentoa, eikä sieltä saanut poistua esimerkiksi ostamaan ruokaa.

#### 5.4 Koneeseen nousu

H1 kertoi, että lentokone yleensä myöhästyy aikataulusta erityisesti, jos pyörätuolin kanssa kulkevia urheilijoita on useampi. Lentokentällä ei haastateltavien, jotka kulkevat pyörätuolilla tai pyörätuolilla liikkuvien kanssa, mukaan osata varautua aikaan, joka koneen täyttämisessä menee, vaikka he saapuvat aikaisemmin kuin muut matkustajat. Vammaiset henkilöt pääsevät ensimmäisinä lentokoneeseen, ja tämän palvelu on toiminut H1:sen mielestä hyvin. H1 kertoi myös sähköpyörätuolilla liikkuvista urheilijoista, kuinka heidän tuolejaan käsitellään varomattomasti eivätkä tuolit olekaan odottamassa lentokoneesta poistujaa, kuten pitäisi.

Kun lähdettiin Paralympialaisiin, kun tultiin pois päin ja siinä oli sellainen 40 pyörätuolin käyttäjä. Siinä aloitettiin kolme tai kaksi tuntia ennen lähtöä boarding, ja se kesti ihan tajuttoman kauan. Mutta sehän oli kyllä sitten yksityislento eikä perus reittilento. (H1 2017.)

H2:sen kokemukset lentokoneeseen nousemisesta olivat sen sijaan melko päinvastaiset H1:sen kanssa. Hän kertoi:

– Hyvin harvoin toteutuu, et päästään oikeasti sinne ensimmäisenä. Se on jotenkin kiusallista siinä vaiheessa kun muut on jo siellä koneessa ja meidät tuodaan niissä istuimissa sinne sisään... Se herättää vähän semmoista ihmetystä sellaisten henkilöiden silmissä... Että miksi noi tuodaan tolleen, kun urheilijathan istuvilta näyttää ihan samanlaisilta... Et pienet lapset saattaa katsoa ihmeissään, että mitä vankeja noi on.

– Ja se ei ole sellaista hyvän tavan mukaista. Varsinkin, kun meille sanotaan että me mennään ensimmäisenä ja sit tulee nämä normaalit ja niinhän sen pitäisi mennäkin. En tiedä johtuuko se siitä, että informaatio porukasta ei ole mennyt tarpeeksi ajoissa, sitä ei ole saatu tai jossain se on katkennut, että siinä portilla sitten yhtäkkiä ilmoitetaan että mennään sisään ja on kiire. Siinä porukka ampailee sinne ja me ollaan sit jaloissa...

– En tiedä johtuuko se tuosta informaation katkoksesta tai muusta, mutta yleensä kuitenkin tullaan todella, todella aikaisin, meidät pyydetään portillekin kolme varttia aikaisemmin. Me odotellaan tosi usein siellä ja tosi monesti nämä jotka tulee jeesaamaan, nämä... Onko se nyt joku ulkoistettu firma joka tulee jeesaamaan meidät

sinne koneeseen, nekin on siellä mutta kun nekään ei pääse sisään. Et joku siinä ketjussa ei toimi. (H2 2017.)

H3 kertoi joukkueen valmentajan ja henkilökunnan auttavan joukkueen jäsenet omille paikoilleen näyttämällä paikan. Hän totesi myös koneeseen nousun ja koneesta poistumisen olevan epämiellyttävimpiä hetkiä lentomatkustamisessa, sillä tilanteet ovat vilkkaita ja nopeita sokealle tai heikkonäköiselle henkilölle. Sen sijaan H4 ja H5 eivät kokeneet lentokoneeseen nousua tai siitä poistumista ongelmana, sillä he pystyvät kulkemaan itsenäisesti. H4:llä on aina pyörätuoli mukana, ja hän kulkee sillä lentokentällä, mutta lennon ajaksi tuoli menee ruumaan ja hän pystyy kävelemään lyhyitä matkoja ilman apuvälineitä. Jos koneeseen pitää kulkea terminaalista bussilla, mainitsi H2 sen olevan harmillista, muttei ongelma. Jos kentällä ei ole matalalattiabusseja, kuljetetaan lava-autolla. H3:selle sen sijaan lentokenttäbussit ovat stressaava kokemus, sillä niihin liittyy hektisiä siirtymiä sekä jonottamista.

## **5.5 Lennon aikana**

H1:n kävelykeppi menee täysissä koneissa lentokoneen henkilökunnan kaappiin, kaikki haastateltavat mainitsivat istuvansa lennoilla käytäväpaikoilla. H1:sen mukaan vammaisurheilijat ovat yleensä hyvin omatoimisia, mutta henkilöiden kanssa, joita pitää kantaa omille paikoilleen, on henkilökunta kantanut varovaisesti auttaen. Lennolla täytyy olla omat tyynyt mukana ja henkilöt, jotka eivät pääse itse kulkemaan vessaan, varustautuvat matkaan diureetein ja katetrein, jotta voivat joko ehkäistä virtsaamisen tarvetta tai tehdä sen paikoillaan. H1 sekä joukkueoverit, jotka pystyvät tuen kanssa kulkemaan, pääsevät myös itse vessaan. Urheilijan täytyy huomioida unirytmien säilyminen kisoja ennen, joten sitä tasoitetaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan lennolla.

H2 totesi, että pitkän lennon aikana vartaloon kertyy herkemmin nestettä ja tulee särkyä, jos ei pääse liikkumaan. Muutoin hän kulkee esimerkiksi vessaan joko siirtyen tuolista tuoliin tai tuettuna. H3 totesi, ettei voi lennon aikana juuri tehdä mitään muuta, kuin kuunnella äänikirjoja ja keskustella kavereidensa kanssa, sillä kaikki tarjottu viihde vaatii näköaistia. Palvelu sen sijaan on hänen mukaansa hyvää, ja lentohenkilökunta selittää kaiken istuimen säätönapeista turvallisuustietoihin sokealle tai heikkonäköiselle erikseen. H4 ja H5 kokivat, että asiakaspalvelu lentojen aikana on hyvää ja yhdenvertaista kaikille matkustajille.

## 5.6 Poistuminen lennolta

Erityismatkustajat nousevat aina viimeisinä ulos koneesta, haastateltavista kaikki paitsi H4 ja H5 avustajan kanssa. Palvelu H2 kertoi, että henkilökunta tulee auttamaan ja kantaamaan ulos lentokoneesta, ja tuo pyörätuolin heti portille. Palvelu on haastateltavien mukaan toiminut pääasiassa tämän osalta aina hyvin.

H3:selle tuottaa turhautumista lentokoneesta poistuminen, sillä ne ovat hektisiä tilanteita henkilölle, joka ei näe:

En tykkää yhtään, kun pitää mennä koneeseen tai tulla pois lentokoneesta. Se on vähän haastavaa. Jonottaminen ja kun pääsee sisään, niin pitää etsiä paikka. Vaikka kysyn, ni se on vähän ärsyttävää... Sitten, kun haluaa poistua, okei, odotas kun poistun, missä ovi, missä bussi... Jonottamista... En tykkää lentokoneista tämän takia. (H3 2017.)

## 5.7 Poistuminen kentältä

H1:n kokemuksen mukaan, jos ottaa lentokenttätuolin, ei välttämättä pääse sillä liikkumaan lentokentän koko alueella. Hän mainitsee, ettei ole saanut kulkea tuolilla lentokentän terminaalien väliseen shuttle-junaan, jolloin hän jäi vaille tuolia loppupäädyn pitkille välimatkoille. Muilla haastateltavilla ei ollut juuri sanottavaa lentokentältä poistumiseen, he ottavat joko ilman apua, joukkueen tai lentokentän henkilökunnan avustuksella tavarat ja poistuvat kentältä usein joko autolla tai joukkueen bussilla.

## 5.8 Vaihtolento

H1 pyytää vaihtojen yhteydessä henkilökuntaa huomioimaan ja informoimaan seuraavan lähtevän lennon porttihenkilökuntaa, ettei pysty juoksemaan reitille mahdollisesti osuvissa vaihdoissa. Kerran oli vaihdollisen reitin ensimmäinen kone niin myöhässä, että jatkolento odotti matkustajia:

Kaveri riensi edeltä sanomaan että täältä on tulossa tällainen tyyppi jolla on liikuntarajoite, että hän ei jätä sitä tänne ja te ette voi jättää mua. Etteivät ne voi jättää kumpaakaan. Kävelin sitten omaa tahtiani ja se koko kone odotti mua, sitten siinä kävi niin, että meni se nousulupa vanhaksi ja me seistiin siellä kiitoradalla. Siinäkin oli joku hässäkkä, että se koko kenttä oli mennyt aivan sekaisin. (H1 2017.)

H2 kertoi, että vaihtolennoilla usein tarjotaan apua siinä vaiheessa, kun henkilökunta tulee auttamaan urheilijoita ulos lentokoneesta. Vieraammilla ja isommilla kentillä apu otetaan

vastaan, että varmasti ehtii koneeseen, mutta tutulla kentällä H2 toteaa mieluummin olevansa ilman avustajaa vapaamman olemisen vuoksi. Muut haastateltavat eivät kokeneet vaihtolennoissa olevan mitään erityistä mainittavaa, mutta moni haluaisi lentää mieluummin suorilla lennoilla kätevyyden vuoksi.

## **5.9 Erityismatkatavarat / urheiluvälineet**

H1:n kilpaväline (vene) kulkee aina edeltä merirahdissa, jolloin kontissa kulkevat muutkin tavarat tavallista matkalaukkaa ja purjeita lukuun ottamatta. Purjeet H1 aiemmin tapasi rullata erikoismatkatavaroihin suksipussiin, mutta ne katosivat kerran ja saapuivat perille vasta päivää ennen kilpailuja. Tämän jälkeen H1 on aina pakannut purjeet matkalaukuun, että ne kulkisivat samassa muiden tavaroiden kanssa. H1:stä on myös mietityttänyt, mikä on käytäntö isojen akkujen kanssa, sillä hänellä on sähköavusteinen pyörä, jonka on tähän asti kuljettanut meriteitse, mutta voisi joskus haluta koneen ruumaan mukaan. Myös H5 kuljetuttaa kilpavarustuksensa meri- ja maateitse, paitsi mannerten välisillä lennoilla hevoset lennätetään lääkäreiden ja hoitajien kanssa omalla koneellaan. H5 kertoi pakkaavansa lähinnä kisavaatteet, kypärän ja saappaat mukaan lennolle.

H2 totesi hänellä olevan kisoissa mukana vähintään kolme isoa erityismatkatavaraa matkalaukun lisäksi, sillä ratakelaustuoli puretaan matkaa varten. Hän mainitsi tarvittavien työkalujen aiheuttaneen paikoin hankaluuksia:

Saattaa olla pitemmillä reissuilla vaikka varmuudeksi suihkuistuin. Jos on halvempi hotelli, niin ei voi koskaan varmuudella tietää onko se esteetön. Se on jo neljäs tavara, sitä kamaa on siis ihan älyttömästi. Ongelma on ehkä myös siinä, että näissä työkalujutuissa, kun me tarvitaan kilpailuissa esimerkiksi saksia ja tällöisiä. Sitten olisi hyvä jos urheiluvälineisiin liittyvät työkalut saisi jotenkin niin, etteivät ne ottaisi pois niitä meidän tavaroita sieltä. Samaan pakettiin tai tulisi edes joku ohjeistus meille siihen, miten meidän pitää toimia ikään kuin vaarallisten kanssa, tai miten noita luokitellaan, ettei saisi tuoda koneeseen. (H2 2017.)

Hän kertoi myös, että joskus tavarat voivat tulla perästä, jos lentokoneessa tuleekin painotai lastirajat vastaan. Joskus myös urheiluvälineet ovat vääntyneet tai menneet hajalle lennon aikana, jolloin rahallisen arvon lisäksi myös aineeton arvo kärsii, kun urheilija ei pääsekään kilpailemaan.

H3:lla ei ole erityismatkatavaroita, urheiluvarusteet kulkevat tavallisessa matkalaukussa. H4 pakkaa istumakelkkansa jääkiekkokassiin ja sukset sekä joskus rinnelaukun mukaan. Välineet kulkevat erikoismatkatavaroissa, ja H4 kertoi Amsterdamissa kerran käyneen



niin, että paluumatkalla he joutuivat painorajojen tullessa vastaan purkamaan kasseja pienempiin, jotta kenttähenkilökunta voisi käsitellä niitä. H4 pohti, että eri mailla on varmaan-kin eri käytännöt, sillä hän pääsi ongelmitta matkustaman Suomesta Hollantiin samoilla laukuilla.

### **5.10 Lentokentän ja lentokoneen esteettömyys**

H1 totesi lentokenttien olevan esteettömiä, poikkeuksena mainitsee Berliinin Tegelien lentokentän. Lentokoneiden esteettömyydestä kertoessaan hän totesi, että mitä isompi lentokone, sen helpompi siinä on toimia ja olla. Pyörätuolikäyttäjälle hän kuitenkin mainitsi pitkien lentojen olevan vaikeampia, mutta niiden yli pärjättävän diureettien, katetrien ja lentotuolien avulla.

Puhutaan kuitenkin sisätiloista lähtökohtaisesti, että kyllä lentokenttä on mukava. Huonostikin suunniteltu lentokenttä on esteetön. Harvemmin on mitään kokolattiamattojakaan, tuolilla kun liikkuu, niin on tuskaa työntää, liukkaammat lattiat ovat paremmat. Sanotaan, että vaikka olisi tosi huonosti suunniteltu lentokenttä, niin kyllä se sopii myös liikuntarajoitteiselle.

H2 oli samoilla linjoilla H1:sen kanssa siitä, että lentokentät ovat onnistuneita esteettömyydessä, mutta nostaa esille, että Helsinki-Vantaan lentokentällä parkkialue on omalla autolla hankala, kun sormissa ei ole puristusvoimaa. Tällöin parkkilipun ottaminen laitteesta ei onnistu, ja hän joutuu aina neuvottelemaan henkilökunnan kanssa parkkialueelle pääsystä. H2 myös ehdotti isoille takseille tehtävän rauhallisen purkualueen, jossa hitaammat asiakkaat tai isommat matkatavarat saadaan rauhassa purettua ulos autosta. Lentokoneista H2 totesi, että mitä pienempi kone, sitä vaikeampi siinä on liikkua ja toimia. Siirtotuolista penkille nostaminen on vaikeata ahtaammissa pienissä lentokoneissa, jolloin henkilökunta ja avustajat joutuvat nostamaan pyörätuolilla liikkuvan henkilön paikalleen huonommalla ergonomialla. Isommissa koneissa on taas suuremmat vessat ja väljemmät tilat, jolloin liikkuminen on huomattavasti helpompaa.

H3:sen mielestä lentokoneet ja lentokentät ovat hyvin suunniteltuja ja esteettömiä myös sokeille ja heikkonäköisille. Samoin H4 ja H5 ovat sitä mieltä, että palvelu varsinkin Suomessa on todella hyvää ja sekä lentokoneiden että -kenttien tilat esteettömiä.

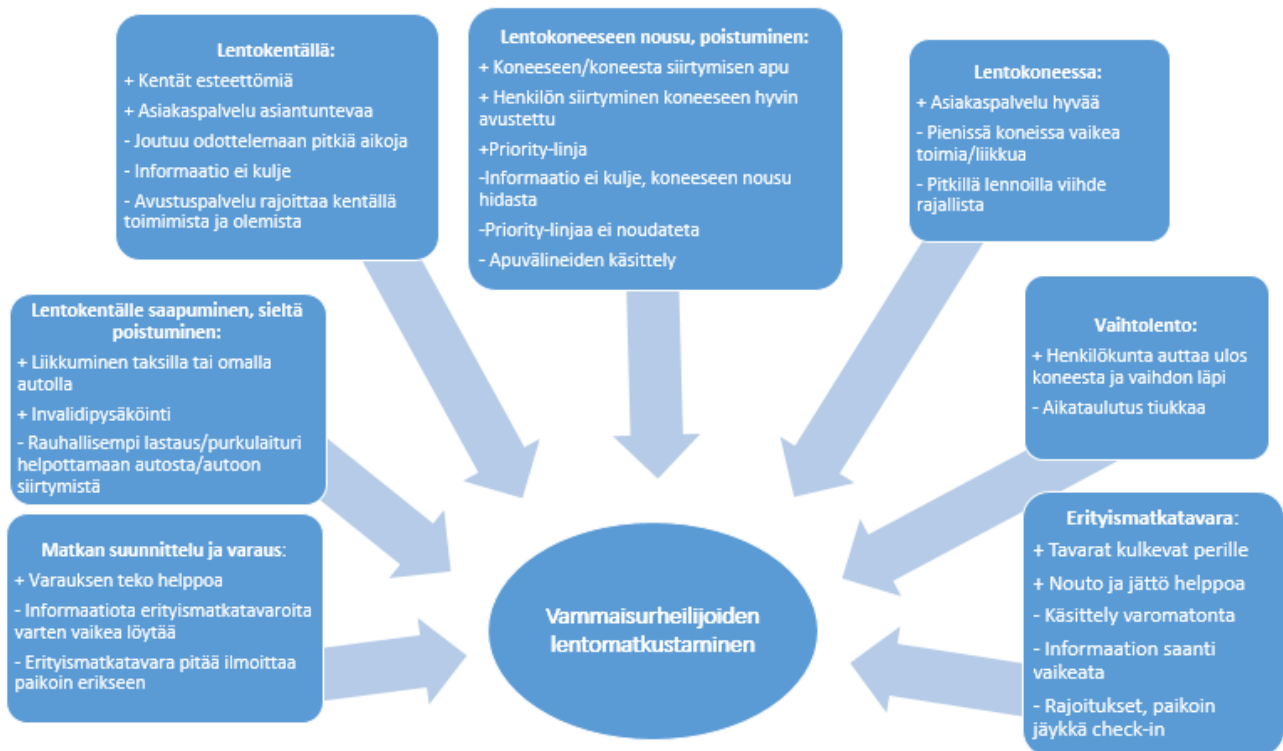
### 5.11 Kehitysehdotukset ja ideat

H1 kaipaisi lisää ja selkeämpää informaatiota matkustajan saataville lentokoneen ruumassa kuljetettavien tavaroiden rajoituksista ilman, että pitää erikseen soittaa asiakaspalveluun. Itse tehtävät check-init palvelevat hyvin hänen mukaansa kaikkia, sillä hän haluaa toimia mahdollisimman itsenäisesti matkalla. Järjestelmät ovat H1:sen mukaan paikoin jäykkiä, ja itsenäisesti automaateilla tai internetissä tehtävä check-in saattaa epäonnistua erityismatkatavarana vuoksi. Tällöin täytyy mennä itsenäisen check-in yrityksen jälkeen jonnekin lentokentällä, että saa lentokenttävirkaileijan kanssa tehtyä saman uudelleen, jos esimerkiksi laukkua ei ole pystynyt vaikkapa lipputyypin vuoksi ilmoittamaan mukaan lennolle.

H2 ehdotti selkeätä ja kansainvälisesti toimivaa merkintää laukkuihin, josta näkisi heti, että kyseessä on urheiluväline ja tavaraa tulisi käsitellä huolellisesti. Paralympialaisissa urheilijoilla on hänen mukaansa laukkumerkinnät, joissa on olympiarenkaat, mutta H2 toivoisi vastaavien merkintöjen normalisoituvan kaikkeen urheilu- ja kilpamatkustamiseen. H2 ehdotti toteuttajiksi esimerkiksi Finnairin, Paralympia- ja Olympiakomiteoiden jo olemassa olevan yhteistyön. Merkinnällä saisi standardoitua samalla kaikki urheiluvälineet erityismatkatavarassa. Myös H2 toivoi lisää ja selkeämpää viestintää varsinkin erityismatkatavarojen osalta. Hän toivoisi helpommin löydettäväksi informaatiota siitä, mitä kaikkea ruumaan saa ottaa ilman, että esimerkiksi työkaluja ja aerosoleja otetaan tavaroista pois.

H3 totesi Suomessa palvelun ja vammaisten henkilöiden tarpeiden ymmärtämisen olevan oikein hyvää asiakaspalvelussa. Viestinnässä kuitenkin voisi kehittää informaation saamista muuten, kuin tekstimuodossa. Helppokäyttötoiminnot, kuten tekstin puheeksi muuntavat puheohjelmat eivät aina toimi lentoyhtiöiden sivuilla, sillä niissä on liikaa informaatiota. Mobiilituotteet, kuten lentoliput ja check-in sen sijaan toimivat hyvin. H4 toivoi lisää hissejä sekä invalidi-veikkoja lentokentille, sillä niitä joutuu joskus hakemaan. H5 taas toivoi halvempia lentoja ja aktiivisempaa yhteystyötä, sillä matkustaminen urheilun merkeissä on ratsastajalle kallista, joten esimerkiksi Finnair-yhteistyöllä voisi hänen mielestään luoda joustavampia ryhmäsääntöjä urheilijoille.

Alla olevaan kuvioon on tiivistetty tulosten löydökset, edelleen palvelupolkua hyväksikäyttäen ja tiivistäen. Kuviossa pyritään visualisoimaan tuloksia niin, että vammaisurheilijoiden matkustamiseen liittyvät positiiviseksi koetut tai toimivat piirteet ovat merkitty ”+” merkillä sekä ”-” merkillä esiin nousseita asioita joissa on vielä kehitettävää.



Kuvio 2. Tutkimustulokset.

## 6 Pohdinta

Teorian sekä vammaisurheilijoilta kerättyjen henkilökohtaisten tarinoiden perusteella tutkittiin, mitä vammaisurheilijoiden lentomatkustaminen tarkoittaa, mitä siinä tulee huomioida, sekä luotu kuvaa vammaisurheilijoiden lentomatkustamisen tämänhetkisestä tilasta. Teorialla on pyritty saamaan tietoa siitä, mitä vammaisurheilu ja esteetön lentomatkustaminen ovat ja vertaamalla tuloksia haastatteluihin voidaan saada realistisempi kuva vammaisurheilijoiden lentomatkustamisen peruspiirteistä. Saaduilla tuloksilla voidaan hahmottaa kyseisen asiakasryhmän kokemusten lisäksi miten esteettömyys toteutuu lentokentillä sekä lentokoneissa, sekä mitä kehityskohtia tutkimuksen yhteydessä löytyi.

Haastatteluista voi päätellä, että teoriaosuudessa kuvaillut esteettömyyden piirteet toteutuvat käytännössä lentokentillä sekä lentokoneissa kohtalaisen hyvin. Haastateltavat kehuivat varsinkin suomalaista asiakaspalveluosaamista sekä totesivat lentokenttien olevan lähtökohtaisesti esteettämiä. Lentokenttien esteettömyyden kokemukset hieman yllättivät tutkijan, sillä kentät ovat usein useammassa kerroksessa, laajoja ja hektisiä paikkoja. Toisaalta on totta, että kentät ovat useimmiten tilavia sisärakennuksia, joissa on liikkumista helpottavia ominaisuuksia, kuten liikkuvat lattiat sekä hissit.

Lentokoneiden esteettömyyden kokemukseen vaikuttaa haastatteluja tarkastelemalla selkeästi koneeseen nousu ja poistuminen, joista erityisesti lentokoneeseen nousu koettiin lentomatkan yhtenä raskaimmista vaiheista odottelun, jonottamisen sekä osalla haastatteluista avustuksen tarpeen vuoksi. Erityismatkustajien tulisi lentokoneeseen noustessa päästä ensimmäisinä sisään ja poistuessa viimeisinä ulos, ja heillä tulisi olla käytävapaikat. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, ettei lentokoneeseen noustessa noudateta tätä lupautta, mikä hidastaa ja vaikeuttaa lopulta koko lennon lähtöä ja ennen kaikkea asettaa asiakkaan kiusalliseen, epäreiluun asemaan. Tutkija pohtiikin, onko näissä tapauksissa kyse täysin aikatauluttamishaasteista, vai onko syy enemmän yhtiön sisäisessä informaation kulussa tai henkilöstön kouluttamattomuudesta. Jokainen kolmesta vaihtoehdosta on asia, jota pystytään kehittämään, kun ongelman syy tunnistetaan.

Tarjolla olevan asiakaspalvelun sekä informaation esteettömyyssuosituksia kuvailtiin teoriassa seikkaperäisesti, ja palveluiden sekä viestinnän pitäisi olla yhdenmukaisesti tarjolla niin vammattomille kuin vammaisillekin matkustajille. Haastatteluista esille nousseet kokemukset siitä, että lentokentän avustuspalelua käytettäessä omia oikeuksia sekä liikkumisen vapautta rajoitettaisiin, eivät luonnollisesti noudata kuvailtua esteettömyyttä ja palve-

luiden yhdenmukaisuutta. Palvelujen tulisi edistää miellyttävää ja sujuvaa matkailua asiakkaan rajoittamisen taikka eristämisen sijaan. Kirjoittaja pohtiikin, voisiko kokemusten taustalla olla kyse esimerkiksi liioitellusta sääntöjen tulkitsemisesta asiakaspalvelijan puolelta etenkin, jos henkilökunta ei ole tottunut palvelemaan vammaisia henkilöitä. Selkeästi kuitenkin on tarve luoda lentokentille inhimillisempää palvelukulttuuria, jossa vammaiselle henkilölle ei tulisi tunne, että hänen itsenäisyytään tai toimintakykyään vähäteltäisiin ja rajoitettaisiin.

Myös pelko urheiluvälineen katoamisesta tai rikkoutumisesta lennon aikana nousi usein haastatteluissa esille, mikä kertoo epäluottamuksesta palvelujen tasoon. Yksi haastateltavista ehdottikin urheiluvälineiden standardointia lentoyhtiöissä, ja oman laukkumerkinnän luomista urheiluvälineille. Tämä siitäkin huolimatta, että haastateltavat kokivat urheiluvälineiden kuljettamisen lennoilla muutoin helpoksi. Luottamus perustuu paljolti arvostetuksi tulemisen tunteeseen, joten asiakaspalvelussa ja matkatavaroiden käsittelyssä tulisi kehittää avointa ja selkeätä, muttei kuitenkaan holhoavaa asiakaspalvelua. Asiakslähtöisessä palvelussa tulee osoittaa, että asiakas tulee kuulluksi hänen ilmaistessaan toiveensa, jolloin päästään jo lähemmäksi palvelujen yhdenmukaisuutta.

Esteettömyys toteutuu melko huonosti haastatteluissa toistuneiden huomioiden perusteella etenkin informaation tarjonnassa. Erityismatkatavaroista on haastateltavien mukaan paikoin vaikea saada tietoa, mikä vaikeuttaa sekä hidastaa lentomatkan valmistelua ja lentokentällä asiointia. Informaation toivottiin olevan paitsi laajemmin saatavilla varausseurayhteydessä, myös yhdenmukaisempaa eri lentokenttien sekä lentoyhtiöiden välillä, mikä on ymmärrettävää kun henkilö matkustaa useiden suurien ja urheilijalle arvokkaiden laukkujen kanssa. Toisaalta, vaikka matkailuinformaation puutteellisuus nousi selkeästi esille, informaation alustat ja tarjoilukanavat saivat kiitosta osakseen toimivina ja helppokäyttöisinä. Teknologian kehitys mahdollistaa ja muuttaa varmasti tiedon jakelutapoja sekä tiedonhaun esteettömyyttä entisestään, kun esimerkiksi internet- ja mobiilisovelluksia sekä puheohjelmia kehitetään.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset olivat sävyltään positiivisia esiin nousseista ongelmista huolimatta. Esteettömässä matkailussa on vielä paljon kehityskohtia, joita lentokenttien ja lentoyhtiöiden palvelupolkujen sekä asiakasryhmien tutkiminen edistää, kun kehityskohteet tunnistetaan ja niitä aletaan työstämään. Kuten tutkimuksen teoriassa todettiin, esteetön matkailu avaa ovia yhä suuremmille ja aktiivisemmille asiakaskunnille sekä mahdollistaa ihmisten yhdenvertaisuuden toteutumisesta matkailun saralla. Urheilijat ovat aktiivista ja itsenäistä asiakasryhmää, joiden ammatin tai harrastuksen toteutumiselle lentomatkustaminen on tärkeässä roolissa.

Urheilu on kansainvälistä ja se yhdistää ihmisiä, jotka voivat olla näennäisesti hyvinkin erilaisia. Urheilutapahtumat ja kilpailut ovat tapahtumia, joihin saavutaan joskus jopa toiselta puolelta maailmaa. Mitä helpommaksi ja paremmaksi palvelut sekä niiden toteutus hio-  
taan sitä enemmän asiakkaat, kuten vammaisurheilijat ja heidän tukijoukkonsa, matkusta-  
vat. Esteettömyys matkailussa ei siis palvele pelkästään vammaisia henkilöitä, vaan myös palveluntarjoajia itseään.

Tutkimuksen tuloksia voi käyttää suuntaa-antavana tietona, kun lähdetään tekemään kehi-  
tystyötä vammaisurheilijoiden taikka esteettömän lentomatkustamisen eteen. Tutkimuksen  
tarkoitus on luoda tekijälleen tuntemattomasta ilmiöstä mahdollisimman realistinen kuva,  
jossa kirjoittaja kokee onnistuneensa melko hyvin. Haastateltavia oli alun perin toive löy-  
tää enemmän, ja kirjoittaja kokeekin, että vaikka tavoitetuilta viideltä urheilijalta saatiin ar-  
vokasta tietoa, olisi tutkimus luotettavampi sekä kattavampi, jos haastatteluja olisi saatu  
useampi. Haastatteluissa onnistuminen oli kuitenkin saada monen eri lajin edustajan nä-  
kökulmia esiin, vaikka lopulta joillain haastatelluilla ei ollutkaan lopulta paljoa sanottavaa  
aiheeseen. Toisaalta tämäkin kertoo siitä tarpeiden kirjosta, jota myös vammaisurheilijoi-  
den keskuudessa on.

Teoriassa käytettyihin lähteisiin kirjoittaja on tutkimuksessa tyytyväinen, sillä tietoa ja läh-  
teitä löytyi aiheeseen lopulta yllättävänkin paljon. Lähteitä voisi olla kuitenkin hyödynnetty  
tutkimuksessa monipuolisemmin, sillä tutkimuksessa hyödynnettiin mahdollisimman pit-  
kälti suomenkielistä aineistoa, mikä sinällään saattaa hieman vääristää tai tehdä tulok-  
sesta yksipuolisemman. Kirjoittaja kuitenkin halusi keskittyä suomenkieliseen aineistoon,  
sillä haastateltavat ja keskittyminen tässä tutkimuksessa taipui enemmän Suomen vam-  
maisurheiluun. Tutkimus on ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä vammaisurheilu ja esteet-  
tömyys ovat jatkuvasti enemmän esillä niin mediassa kuin ympäristöjen suunnittelussa, ja  
molemmista aiheista puhutaan enemmän suuren yleisön saadessa niistä tietoa. Tärkeä  
syy tutkimukselle on myös tarve nostaa esille matkustajaryhmää, joka on tähän asti ollut  
melko näkymätön suurelta yleisöltä.

Tutkimuksen prosessi oli hitaampi ja työsyisempi, kuin kirjoittaja olisi toivonut, mihin tar-  
kempi aikataulutusta sekä kokonaisuuksien hahmottaminen olisi luultavimmin auttanut. Täy-  
sin vieraan aiheen valitseminen tutkittavaksi ilmiöksi oli valinta, jonka toteuttamiseksi olisi  
vaadittu enemmän systemaattisuutta analyysissä ja tiedon keruussa. Paikoin tutkimuksen  
tekeminen sekä rakenteen hahmottaminen oli haastavaa informaation ollessa laajaa ja  
näin myös paikoin vaikeata rajata oleelliseen. Haastattelujen tekeminen oli myös arvokas

kokemus, jossa oppi ottamaan hallintaan ja ohjaamaan tilannetta, joka saattoi olla molemmille osapuolille jännittävä. Tutkimus myös täytti alkuperäisen tehtävänsä kirjoittajalle, sekä lisäsi ymmärrystä sekä ammattitaitoa, jota hyödyntää esimerkiksi työelämässä lento-  
varausten sekä aktiivi- ja urheilumatkailun parissa.

## 7 Lähteet

Amadeus 2017. Voyage of discovery - Working towards inclusive and accessible travel for all, s.4, 16. Amadeus IT Group. Madrid. Luettavissa: <http://www.amadeus.com/documents/reports/accessible-travel-report-voyage-of-discovery.pdf>. Luettu: 11.11.2017.

Dent, J. 2013. Customer Journey Mapping: A Walk In Customers' Shoes. Ascend of Airlines, 2013 Issue no. 2. Luettavissa: <http://www.ascendforairlines.com/2013-issue-no-2/customer-journey-mapping-walk-customers%E2%80%99-shoes>. Luettu: 18.9.2017.

ENAT 2017. ENAT Code of Good Conduct Background Information. Luettavissa: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-background>. Luettu: 2.12.2017.

IBSA 2017. FAQ (Frequently Asked Questions). Luettavissa: <http://www.ibsas-port.org/faq/>. Luettu: 25.9.2017.

INAS 2010. Our Vision. Luettavissa: <http://www.inas.org/about-us/who-we-are-2/who-we-are>. Luettu: 25.9.2017.

Invalidiliitto 2017. Esteettömyys. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>. Luettu: 25.9.2017.

IPC 2017. Paralympics - History of the Movement. Luettavissa: <https://www.paralympic.org/the-ipc/history-of-the-movement>. Luettu: 22.9.2017.

Kananen, J 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Liikuntaneuvosto 2017. Erityisliikunta. Luettavissa: [http://www.liikuntaneuvosto.fi/valtion-liikuntaneuvosto/jaostot/vanhat\\_jaostot/erityisryhmien-liikunnan-jaosto/yleista-erityisliikunnasta](http://www.liikuntaneuvosto.fi/valtion-liikuntaneuvosto/jaostot/vanhat_jaostot/erityisryhmien-liikunnan-jaosto/yleista-erityisliikunnasta). Luettu: 18.9.2017.

LTS 2017. Soveltava liikunta. Luettavissa: <http://www.lts.fi/soveltava-liikunta>. Luettu: 19.9.2017.

Mattila 2017. Lajikuvaus. Luettu: <http://esapekkamattila.com/lajikuvaus/>. Luettu: 18.11.2017.



- Paralympia 2017a. Paralympialajit. Luettavissa: <https://www.paralympia.fi/etusivu/paralympialaiset/paralympialajit/>. Luettu: 21.9.2017.
- Paralympia 2017b. Yleistä luokittelusta. Luettavissa: <https://www.paralympia.fi/etusivu/luokittelu-2/yleista-luokittelusta/>. Luettu: 21.9.2017.
- Paralympia 2017c. Paralympiakomitea ry. Luettavissa: <https://www.paralympia.fi/etusivu/suomen-paralympiakomitea/paralympiakomitea/>. Luettu: 24.9.2017.
- Paralympia 2017d. Vammaishuippu-urheilu. Luettavissa: <https://www.paralympia.fi/etusivu/vammaishuippu-urheilu/>. Luettu: 25.9.2017.
- Rikala, S. 2015. Kohti yhdenvertaisia kuntien liikuntapalveluita, s. 10. Liikuntatieteellisen Seuran tutkimuksia ja selvityksiä nro 12, Helsinki. Luettavissa: [194.100.78.101/Avaa\\_liite.aspx?TITLId=31](http://194.100.78.101/Avaa_liite.aspx?TITLId=31). Luettu: 24.9.2017.
- Saari, A. 2015. Vammaisurheilu ja erityisliikunta lajiliitoissa, s. 10, 18, 20. Valtion liikunta-neuvoston julkaisuja 2015:1. Esaprint Oy. Luettavissa: [http://www.liikuntaneuvosto.fi/files/346/Vammaisurh\\_ja\\_erityisliik\\_lajiliitoissa\\_www.pdf](http://www.liikuntaneuvosto.fi/files/346/Vammaisurh_ja_erityisliik_lajiliitoissa_www.pdf). Luettu: 24.9.2017.
- Ski 2017. Soveltava alppihiihto. <https://www.ski.fi/info/soveltava-alppihiihto/>. Luettu 18.11.2017.
- Special Olympics 2017. What We Do. Luettavissa: [http://www.specialolympics.org/Sections/What\\_We\\_Do/What\\_We\\_Do.aspx?src=navwhat](http://www.specialolympics.org/Sections/What_We_Do/What_We_Do.aspx?src=navwhat). Luettu: 25.9.2017.
- SRL 2017. Apuvälineet. Luettu: <http://www.ratsastus.fi/lajit/vammaisratsastus/apuvälineet>. Luettu: 18.11.2017.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Alma Talent. Helsinki.
- UNWTO 2013. World Tourism Organization. Recommendations on Accessible Tourism. UNWTO. Madrid. Luettavissa: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_recommendations\\_on\\_accessible\\_tourism.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_recommendations_on_accessible_tourism.pdf). Luettu: 21.10.2017.
- VAU 2017a. Terminologiaa. Luettavissa: <http://www.vammaisurheilu.fi/mika-on-vau/medialle/terminologiaa>. Luettu: 18.9.2017.

VAU 2017b. Maalipallo. Luettavissa: <https://www.vammaisurheilu.fi/liikunta-ja-urheilu/lajit/maalipallo>. Luettu: 21.9.2017.

VAU 2017c. Yleisesti VAU:sta. Luettavissa: <http://www.vammaisurheilu.fi/mika-on-vau/yleisesti-vausta>. Luettu: 25.9.2017.

VAU 2017d. Lajitoimintaa lähes 40 lajissa. Luettavissa: <http://www.vammaisurheilu.fi/liikunta-ja-urheilu/lajit>. Luettu: 25.9.2017

VAU 2017e. Mikä on Special Olympics? Luettavissa: <http://www.vammaisurheilu.fi/special-olympics/mika-on-special-olympics>. Luettu: 25.9.2017

VAU 2017f. Purjehdus. Luettavissa: <https://www.vammaisurheilu.fi/liikunta-ja-urheilu/lajit/purjehdus>. Luettu: 18.11.2017.

VAU 2017g. Yleisurheilu. Luettavissa: <https://www.vammaisurheilu.fi/liikunta-ja-urheilu/lajit/yleisurheilu>. Luettu: 18.11.2017.

Vila, T; Darcy, S. & Gonzáles, E. 2015. Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. Julkaisussa Ryan, C. (toim.). Tourism Management, s. 261-272. Elsevier.

WHO 2016. Disability and health. Luettavissa: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/>. Luettu: 19.9.2017.

Wikimedia 2010. File:Anna Schaffelhuber Slalom Rinn 2010.jpg. Nähtävissä: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Anna\\_Schaffelhuber\\_Slalom\\_Rinn\\_2010.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Anna_Schaffelhuber_Slalom_Rinn_2010.jpg).

YK-liitto 2015. Suomen YK-liitto. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja, s. 17. Sälökarin Kirjapaino Oy, Somero. Luettavissa: [http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf). Luettu: 18.9.2017.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Opinnäytetyötä varten rajattu asiakaspolku**

#### **Matkan osto, valmistautuminen**

(tarvitseeko tähän avustusta – onko matkalle valmistautumisessa otettava huomioon jotain?)

- lipun osto, sääntöjen/rajoitteiden tarkastus ja pakkaaminen
- asiakas saa päivitettyä infoa lennosta (aikataulu/porttimuutokset) ja muistutuksia erilaisista palveluista
- check-in etukäteen?

#### **Lentokentälle saapuminen**

- kuinka saapuu kentälle
- kentällä liikkuminen matkalaukkujen kanssa (avustaja?)
- check-in, henkilökunta
- laukkujen luovutus (tarvitseeko avustusta, onko erityisjärjestelyjä)

#### **Lentokentällä**

- turvatarkastus
- liikkuminen kentällä, liikkeet/palvelut/ravintolat
- portille kulku (kuinka helppo/nopea päästä portille liikkumis- ja näköesteiselle)
- tiedotus (aikataulu/porttimuutokset)

#### **Koneeseen nousu/boarding**

- lipuntarkastus
- koneeseen nousu
- tunnelia pitkin / kenttäbussilla (jos bussilla, onko koneessa ramppi?)
- koneessa liikkuminen / omalle istuimelle pääseminen ja käsimatkatavaroiden sijoittaminen paikalleen

#### **Lennon aikana**

- koneessa liikkuminen – WC
- mahdollinen ruokailu
- mahdollinen lääkitys (missä ja miten onnistuu, tarvitseeko tilaa/rauhaa lääkkeen ottamiseen)
- lepääminen lennon ajan
- viihde
- mahdollisen jatkolennon tiedot

#### **Poistuminen lennolta**

- koneesta poistuminen, käsimatkatavaran poimiminen
- tunnelia pitkin / kenttäbussi (ramppi?)

#### **Poistuminen kentältä**

- matkalaukkujen noutaminen (hihnalta, erikoismatkatavarapisteeltä, tarvitseeko avustajaa)
- mahdolliselle jatkolennolle siirtyminen
- mahdollinen passi- / maahantulo- / tullitarkastus
- kentällä liikkuminen matkalaukkujen kanssa (avustaja?)
- liikkeet / palvelut (WC)
- kentältä poistuminen (liikennevälineet / niihin pääsy)
- palaute, matkalaukut kadonneet, mahdolliset jälkipalvelut?

## Liite 2. Haastatteluun rekrytoitaville etukäteen lähetetyt haastattelun teemat

Opinnäytetyön aihe:  
Vammaisurheilijan lentomatkustaminen

Opinnäytetyössäni käsittelen para- ja vammaisurheiluun liittyvää lentomatkustamista tuoden esille haastateltavien kokemuksia ja tarinoita.

Tutkin urheilijan matkaa lentokentällä ja lentokoneessa, sekä kilpavälineiden kuljettamista lennolla vammaisurheilijan näkökulmasta.

Haastattelujen avulla tutkin myös, kuinka lentoyhtiöt sekä lentokentät toteuttavat lupastaan esteettömyydestä ja palveluiden yhdenmukaisuudesta.

Yhteystiedot

Maiju Richterich  
puh. 050 4690593  
sposti. maiju.richterich@myy.haaga-helia.fi

### Haastattelun teemat

- Haastateltavan esittely
  - oma laji, harrastus- ja kilpailutausta
- Kokemukset lentomatkustamisesta sekä lentokentistä
- Kokemukset urheiluvälineiden kuljettamisesta lentokentillä ja koneessa
- Palveluiden yhdenmukaisuus ja esteettömyys lentokentillä ja koneessa
- Kehitysehdotuksia lentomatkustamiseen, risut ja ruusut
- Haastateltavan oma sana

### Liite 3. Haastattelun rakenne.

- 1, Missä urheilulajissa kilpailet ja millaisia kisoja lajissa on (Suomessa ja ulkomailla)?
2. Milloin viimeksi matkustit ulkomaille kisojen vuoksi?
3. Kun mietit lentomatkustamista omalla kohdallasi, millaisia mielikuvia ja tunteita se herättää? Entä kisoihin?
4. Onko asioita, joita juuri sinun täytyy huomioida kun matkustat lentäen?  
(Mitä apuvälineitä tarvitset arjessa, kulkeeko matkalla mukana? Miten/Miksei?)
  - Ennen lentoa
  - Kentälle saapuessa
  - Lentokentällä
  - Koneeseen nousu
  - Koneesta poistuminen
  - Lennon jälkeen
5. Mikä on ollut mieleenpainuvuin kokemuksesi lentomatkustamisesta?
  - Voisiko kokemuksesta ammentaa jotain lentomatkustamisen kehittämiseksi?
6. Matkustatko yleensä kilpailuihin joukkueena / yksittäin / tiimin kanssa?
  - Jos tiimin kanssa, keitä tiimissä on mukana? (fyssari, valmentaja, avustaja..?)
7. Tarvitsevatko urheiluvälineesi erityistoimenpiteitä ennen-aikana-jälkeen lennon?
8. Onko urheiluvälineiden kuljettaminen lennoilla ollut helppoa/vaikeaa?
9. Miten urheiluvälineiden kuljettamisesta voisi tehdä mielestäsi helpompaa/asiakasystävällisempää?
  - Ennen lentoa
  - Kentälle saapuessa
  - Lentokentällä
  - Koneeseen nousu
  - Koneesta poistuminen
  - Lennon jälkeen
10. Ovatko lentokentät mielestäsi esteettömiä ja yhdenmukaisia kaikille matkustajille?
  - Toteuttavatko lentokentät mielestäsi lupauksensa esteettömyydestä ja palveluiden yhdenmukaisuudesta? – tähän tulostetaan materiaaliksi esim hki-vantaan kentän suunnitelma
11. Ovatko lentokoneet mielestäsi esteettömiä ja yhdenmukaisia kaikille matkustajille?
  - Toteuttavatko lentoyhtiöt mielestäsi lupauksensa esteettömyydestä ja palveluiden yhdenmukaisuudesta? – tähän tulostetaan materiaaliksi esim finnairin suunnitelma
12. Kaipaатko joitain palveluja lentoyhtiöiltä mitä tänä päivänä ei ole saatavissa?

Kiitos ajasta, jotain loppurupattelua, tähdentäviä kysymyksiä jos aikaa/jaksaa/tulee mieleen.